

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad

Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor: Bach. Yessenia Luz JIMENEZ YUPARI

Asesor: Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

CERRO DE PASCO – PERÚ – 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad

Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA
PRESIDENTE

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y a mis padres Hector y Genoveva por ser mi motivo durante mi desarrollo profesional.

RECONOCIMIENTO

Expreso mis agradecimientos a los profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, particularmente al asesor, por su tiempo, enseñanzas y consejos, a nuestros colegas, quienes apoyaron en la realización de la investigación

LA AUTORA

RESUMEN

Esta investigación estuvo abocada a determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019. En esta investigación se utilizó el método científico, se desarrolló desde la perspectiva del tipo de investigación básica con un nivel descriptivo explicativo, asimismo se planteó un diseño no experimental, lo que permitía conocer las percepciones de los colaboradores que participaron en el estudio. La población estuvo conformada por estudiantes, docentes y personal no docente de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, lo que permitió elegir una muestra representativa de 275 participantes, para cada uno de los cuestionarios empleados en esta investigación, los docentes y no docentes respondieron al cuestionario sobre gestión por procesos que tuvo 20 preguntas, mientras que los estudiantes respondieron al cuestionario sobre la calidad de los servicios con 22 preguntas, asimismo para las pruebas de hipótesis, se utilizó el estadístico de regresión lineal evaluando el p valor de Fisher, y este comparado con el nivel de significancia para el estudio fijado en 0.05.

Entre los resultados encontrados destacaremos que existe una relación lineal fuerte entre la gestión por resultados y la calidad de los servicios, ello se demuestra con el coeficiente de determinación de r^2 ajustado de 75.2%, asimismo nos permite no rechazar la significación global de las variables en su conjunto ni del modelo. Finalmente podemos concluir que la gestión por procesos influye directa y significativamente sobre la calidad de los servicios, directa por que a medida que se obtenga un óptimo resultado en la gestión por proceso también se tendrá una mejora en la calidad de los servicios y es significativa porque al

comparar los resultados del p valor de con el nivel de significancia en la prueba de hipótesis esta es menor, lo que demuestra que existe significancia permitida.

Palabras Clave: gestión por procesos, calidad de servicios, planificar, verificar, medición y seguimiento, hacer, elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La Autora.

ABSTRACT

This research was aimed at determining whether process management directly and significantly influences the quality of services at the Daniel Alcides Carrión National University, Pasco 2019. In this research, the scientific method was used, it was developed from the perspective of the type of research basic with an explanatory descriptive level, also a non-experimental design was proposed, which allowed to know the perceptions of the collaborators who participated in the study. The population was made up of students, teachers and non-teaching staff from the Daniel Alcides Carrión National University, which allowed choosing a representative sample of 275 participants, for each of the questionnaires used in this research, teachers and non-teachers responded to the questionnaire on management by processes that had 20 questions, while the students responded to the questionnaire on the quality of services with 22 questions, also for the hypothesis tests, the linear regression statistic was used evaluating the p value of Fisher, and this compared with the level of significance for the study set at 0.05.

Among the results found, we will highlight that there is a strong linear relationship between management by results and the quality of services, this is demonstrated with the adjusted coefficient of determination of r^2 of 75.2%, it also allows us not to reject the global significance of the variables in its set or the model. Finally, we can conclude that management by processes directly and significantly influences the quality of services, directly because as an optimal result is obtained in management by process, there will also be an improvement in the quality of services and it is significant because When comparing

the results of the p value of with the level of significance in the hypothesis test, this is lower, which shows that there is allowed significance.

Keywords: process management, service quality, planning, verifying, measuring and monitoring, doing, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

The author.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación intitulada “Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019”, en el que consideramos responder al problema ¿Cómo la gestión por procesos influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?, según lo establecido en nuestro estudio es relevante porque permite determinar los resultados obtenidos y podemos manifestar que la gestión por procesos influye directa y significativamente sobre la calidad de los servicios, esta prueba fue demostrada con los valores obtenidos en los resultados. Cuando nos referimos a la variable gestión por procesos como lo define Medina (2007) cuando cita a Michael Hammer, James Champy y James Harrington, autores reconocidos sobre la gestión del cambio por procesos, para describir al proceso como una manera breve en donde el rol protagónico lo tiene el cliente, y de ahí la importancia de la creación de valor. Por otro lado, cuando revisamos la variable calidad de servicio tomamos la apreciación de Sverdlick (2012:29) señala que la calidad en relación con la gestión en educación fue traspolada desde el ámbito empresarial y fue vinculada a la idea del control en el proceso de producción. Cuando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo es necesario considerar la posición desde la que se lo hace, ello implica finalidad, sentido y funciones de la educación. Es decir que se ponen en juego sus funciones, los procesos de enseñanza aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando al sistema educativo en su conjunto (Sverdlick, 2012). Para Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005:9) “la calidad no es aplicar las normativas internacionales aprobadas por 157 países o incrementar ya sea las horas de clase o los exámenes; la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar y de sentir la educación”. Barnett (1992: 113) considera

que “las cuatro actividades institucionales que afectan a la formación del estudiante comprenden la calidad del método de enseñanza, la calidad del proceso de evaluación del aprendizaje, la calidad del diseño de los cursos y la calidad del programa de desarrollo del profesorado”, actividades comunes a toda institución de educación superior y viables de ser evaluadas. El afán eficientista llevo a muchas instituciones a preocuparse por la calidad dejando de lado el asegurar la enseñanza y aprendizaje en los estudiantes.

Presentamos en este trabajo de investigación los cuatro capítulos, en los cuales se desarrollan temas relacionados con el contenido propio del estudio como se aprecia a continuación:

El **primer capítulo**, está destinado a la descripción del problema, la definición de los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación. En el **segundo capítulo**, se desarrolla el marco teórico, abarcando la información teórico conceptual que respaldan el trabajo de investigación, contiene los fundamentos teóricos de la investigación necesarios para conocer las variables estudiadas y el marco conceptual necesario, la formulación de las hipótesis, la identificación y operacionalización de las variables e indicadores de la investigación.

El **tercer capítulo**, define la metodología y técnicas de investigación que se emplearon. En el **cuarto capítulo**, se presentan el análisis e interpretación de resultados, el aspecto sustancial de trabajo de campo realizado a los objetos de estudio en mención. Finalizando este capítulo con la contratación de hipótesis, análisis estadístico, habiéndose probado la influencia que existe entre las variables en mención. Al final presentamos las conclusiones que como resultado de todo el trabajo de investigación desplegado demuestran la hipótesis

y en base a ello se formulan las recomendaciones. Espero, que sus comentarios y sugerencias amplíen y enriquezcan este proceso investigativo.

La autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	5
1.3.	Formulación del problema.....	6
	1.3.1.Problema general.....	6
	1.3.2.Problemas específicos	7
1.4.	Formulación de objetivos	7
	1.4.1.Objetivo General	7
	1.4.2.Objetivos Específicos.....	7
1.5.	Justificación de la Investigación.....	8
1.6.	Limitaciones de la Investigación	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	10
2.2.	Bases teóricas y científicas	15
	2.2.1. Calidad de los servicios.	15
	2.2.2. Gestión por Procesos.....	33
2.3.	Definición de términos básicos.....	44
2.4.	Formulación de hipótesis.....	45
	2.4.1. Hipótesis general	45
	2.4.2. Hipótesis específicas.....	45
2.5.	Identificación de variables	46

2.6. Definición operacional de variables e indicadores	46
--	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	48
3.2. Métodos de investigación	48
3.3. Diseño de investigación.....	49
3.4. Población y muestra.....	50
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
3.7. Tratamiento estadístico	53
3.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	55
3.9. Orientación ética.....	58

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	59
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	60
4.3. Prueba de hipótesis	73
4.4. Discusión de resultados	85

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición Operacional de variables	46
Tabla 2. Cálculo de la muestra para Docentes y no docentes.	50
Tabla 3. Cálculo de la muestra para los estudiantes	50
Tabla 4. Gestión por procesos	56
Tabla 5. Gestión por procesos	57
Tabla 6. Tabla de Baremos	57
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la variable Gestión por Procesos.....	60
Tabla 8. Frecuencias de la variable X: Gestión por Procesos	61
Tabla 9. Frecuencias de la dimensión: Planificación.....	62
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión Ejecución	63
Tabla 11 Dimensión Medición y seguimiento	64
Tabla 12. Dimensión Actuar	65
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la variable Calidad de los Servicios	66
Tabla 14. Variable Calidad de los Servicios	67
Tabla 15. Dimensión Elementos tangibles	68
Tabla 16. Dimensión Confiabilidad	69
Tabla 17. Dimensión Capacidad de respuesta	70
Tabla 18. Dimensión Seguridad	71
Tabla 19. Dimensión Empatía.....	72
Tabla 20. Pruebas de normalidad.....	74
Tabla 21. Prueba de regresión y correlación de planificación y calidad de los servicios..	76
Tabla 22. Prueba de regresión y correlación de ejecución y calidad de los servicios.....	78
Tabla 23. Prueba de regresión y correlación de Medición y seguimiento y calidad de los servicios	80
Tabla 24. Prueba de regresión y correlación de Actuar y calidad de los servicios.....	82
Tabla 25. Prueba de regresión y correlación de gestión por procesos y calidad de los servicios	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Encuentro de la Satisfacción	17
Figura 2. Modelo nórdico	26
Figura 3. Modelo SERVQUAL.....	30
Figura 4. Modelo SERVQUAL.....	31
Figura 5. Gestión por Procesos.....	61
Figura 6. Dimensión: Planificación.....	62
Figura 7. Dimensión ejecución.....	63
Figura 8. Dimensión Medición y seguimiento	64
Figura 9. Dimensión Actuar	65
Figura 10. Variable Calidad de los Servicios	67
Figura 11. Dimensión Elementos tangibles.....	68
Figura 12. Dimensión Confiabilidad.....	69
Figura 13 Capacidad de respuesta	70
Figura 14 Dimensión seguridad.....	71
Figura 18 Dimensión Empatía.....	72

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En la actualidad la calidad del servicio es el requisito fundamental para todas las empresas y también las organizaciones exitosas con la finalidad de mantener la competitividad (Gronroos, 1988). Se logra la calidad en el servicio cuando se atiende los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando la satisfacción a los usuarios, tanto en sus necesidades, deseos y expectativas que ellos tienen dentro de la eficacia, además esto permite la fidelidad de los clientes con la organización y comenten sus satisfacciones con su entorno (Vargas y Aldana, 2006).

La conceptualización y medición de la calidad de servicio ha sido un tema difícil de comprender como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, y los problemas asociados con su producción y recepción simultánea, la literatura sobre el tema evidencia principalmente dos corrientes de investigación, la Nórdica liderada por Grönroos y la Americana liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Brady y Cronin, 2001; Duque, 2005; Mejías y Maneiro, 2007). Sin embargo, la mayoría de las

experiencias coinciden en conceptualizar sus experiencias a partir del enfoque basado en percepciones (de Grönroos) y la medición con base en los trabajos de Parasuraman et al.

La calidad de servicio es definida formalmente por Parasuraman et al. (1985) como el grado y dirección de la diferencia entre las expectativas y las percepciones que tiene el cliente de la calidad de servicio prestado. El enfoque sobre la calidad percibida en los servicios, como lo señala Grönroos (1994), quién introdujera este enfoque en 1982, parece ser la base de la mayor parte de las investigaciones que se siguen realizando sobre la calidad de los servicios, a pesar de los intentos de estudiarla desde otra perspectiva; sin embargo, el SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988, 1991) es el modelo de encuesta más usado y aceptado para la medición de la calidad de los servicios.

La globalización y la sociedad del conocimiento profundizan la mercantilización de la universidad contemporánea. Buscan transformarla según las necesidades del mercado en una institución donde los conocimientos son bienes y valores, únicamente existen porque permiten generar ganancias. Proceso neoliberal de la universidad impulsado por los expertos internacionales del Organización Mundial del Comercio (OMC) y el Banco Mundial (BM) que tienen la capacidad de transformarlos en políticas públicas de la educación superior. De esa forma, a partir de las dos últimas décadas está en desarrollo la formulación de políticas universitarias que buscan convertir la educación superior en un bien de consumo, propiciado la universidad empresa, la racionalización y la rentabilidad de los servicios. De esta forma, el Estado diseña un sistema único de ciencia y tecnología, mediante el Consejo Nacional de

Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), con la finalidad de establecer mecanismos que permitan alinear la inserción de la educación superior en la sociedad global del conocimiento y controlar la expansión de universidades y multiplicación de docentes en el país.

La gestión de calidad educativa en el Perú se encuentra en un proceso de renovación. Ejemplo de ello es la asunción del enfoque de procesos de gestión por resultados, el cual implica trabajar en la consecución de una nueva cultura organizacional que acepte en la praxis diaria los cambios propuestos. Asimismo, se ha adoptado en la gestión de la educación el concepto de mejora continua. Esto quiere decir que se asume el aprendizaje a lo largo de la vida, aprender haciendo y aprender para la vida. Lo descrito, tiene su esencia en la propuesta de la (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p.2) donde se plantea la necesidad de “Modernización del Estado”.

De este modo, es necesario ver los errores no como un fracaso, sino como un aprendizaje del cual hay que tomar una lectura crítica y reflexiva, para conocer por qué se ha cometido el error. Naturalmente esta situación lleva a la comunidad educativa al diálogo, a fin de tomar acciones que no solo subsanen el error, sino que este no vuelva a ser cometido, siendo esto un indicador que la institución educativa, ha asumido la mejora continua como un proceso de crecimiento desde la visión de la Organización Internacional de Normalización, (ISO: 2015), lo cual a juicio de (ISOTools, 2018, p.1), “Los sistemas de gestión ISO, los modelos de excelencia y la planificación estratégica están basados en la necesidad de que la organización esté en continua evolución y que además dicha evolución esté documentada y justificada”. Esto es asumido desde la

autoevaluación de procesos en las instituciones educativas, permitiendo cumplir las políticas de modernización propuestas por el Estado Peruano, en virtud de contar con una educación de calidad.

La mejora continua es trabajada desde la perspectiva: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, (PHVA), esto permitirá a las instituciones educativas, trabajar desde lo planificado en el proyecto educativo institucional (PEI), para luego cumplir con el resto de las fases de hacer, verificar (evaluar) y volver actuar mediante la corrección de los posibles errores encontrados, ajustes pertinentes en la gestión de procesos, trabajándose armónicamente en la consecución de las metas y objetivos planteados en el PEI desde una perspectiva de la mejora continua, es decir, de la gestión por procesos.

Así mismo, tanto para el logro de una gestión educativa exitosa como para el desarrollo de la mejora continua en las instituciones, es necesario implementar un liderazgo transformacional acorde al paradigma de resultados que promueve la gestión por procesos. Así el equipo directivo de la institución educativa debe asumir con sinergia la dirección de la organización desde una posición de la gerencia horizontal, esto con la finalidad de generar transformaciones reales hacia un proceso de transformación educativa, de allí que el presente artículo genera una revisión analítica sobre la gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú.

La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión considera dentro de su política institucional, incentivar al potencial humano para que labore a través de los lineamientos de compromiso y responsabilidad, para que de esta manera se pueda alcanzar los objetivos institucionales priorizando la calidad básica de atención de

acuerdo a la Ley Universitaria 30220, esta atención dirigida a todos los usuarios de nuestra comunidad universitaria.

La calidad de los servicios ofertados por nuestra institución, no es evaluada periódicamente, por lo que se desconoce la escala valorativa de satisfacción de los usuarios de esta dependencia, esto genera que no se puede plantear objetivos estratégicos para incrementar el nivel de calidad y así mejorar la satisfacción de los usuarios. La planificación existente de atención al usuario debe optimizarse para conocer a fondo la perspectiva de calidad en la atención de los usuarios internos y externos, así mismo no innovar los indicadores de productividad hace caer en un sistema pésimo y deficiente y poco dinámico de acuerdo a las últimas tendencias de atención a los usuarios. Como institución pública la Universidad no tiene establecido un modelo de gestión en red, que permite satisfacer las necesidades de forma integral, garantizándose la eficacia y eficiencia en los servicios que brinda nuestra casa superior de estudios, esto genera insatisfacción en los usuarios con respecto a los servicios recibidos y también de falta de una adecuada gestión de procesos, por lo que permite que los requerimientos sean muy burocráticos generando desconcierto en los usuarios tanto internos como externos de nuestra casa de estudio.

1.2. Delimitación de la investigación

a) Delimitación Espacial

Esta investigación está circunscrita a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, contando con la colaboración de actores internos y externos, a nivel operativo, táctico y gerencial.

b) Delimitación Temporal

Esta investigación se realizó durante el año 2018 hasta el 2019 para el análisis documental; mientras que para recoger la información de parte de los actores en ambas variables de estudio fue en un solo momento durante el tercer trimestre del 2019, ya que se trató de un solo periodo de estudio.

c) Delimitación Social

Para realizar esta investigación intitulada “Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019”, debemos resaltar que con referencia a la calidad los servicios está enmarcado en los **servicios universitarios** que se ofrece como institución, más aun con relación a la Ley Universitaria 30220 que trata sobre el licenciamiento y acreditación de los programas académicos; para gozar de ello, debe cumplir con las condiciones básicas de calidad.

d) Delimitación Conceptual

Gestión por Procesos. – Según Mallar (2010). Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (GbP).

Calidad de los Servicios. - La calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión por procesos en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la planificación influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?
- b. ¿De qué manera la ejecución influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?
- c. ¿Cómo la medición y seguimiento influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?
- d. ¿Cómo el actuar influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar si la planificación influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.
- b. Determinar si la ejecución influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

- c. Determinar si la medición y seguimiento influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.
- d. Determinar si el actuar influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

1.5. Justificación de la Investigación

Dentro de la justificación práctica y metodológica, se lanza una propuesta de gestión por procesos, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para ello se requiere un cambio cultural de la organización, cuyo fin es que cada miembro de la organización o servidor entienda la relevancia de su trabajo y la participación que este tiene dentro del proceso. Su esfuerzo estará centrado en hacer su trabajo de la mejor forma posible porque así contribuye, junto a los otros, a que el resultado final del proceso sea lo mejor posible, y esto se plasme en la provisión de servicios de calidad a los usuarios y/o actores del sector.

Justificación Teórica. – Esta investigación tiene el contexto de ser multidisciplinaria, porque se utilizó conocimientos previos de psicología y sociología mezclada con los aspectos de la Escuela neo clásica de la administración también debemos precisar sobre los nuevos paradigmas como son la administración estratégica, el aporte de varias disciplinas ayuda al conocimiento científico.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Para dicha investigación existe una limitación con respecto a la escasa referencia bibliográfica sobre todo en la biblioteca física como virtual de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por ello buscamos las estrategias de utilizar información del internet siempre guardando el respeto por la fuente y los autores.

Desarrollamos esta investigación porque sus resultados generan un aporte teórico y orienta al desarrollo practico para la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, sin embargo, también sirve para sensibilizar a los miembros de la comunidad carriona sobre este nuevo modelo de gestión, ya que se debe incursionar desde la entrada en vigencia de la nueva Ley universitaria 30220.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

La investigación para su desarrollo siguió la búsqueda de antecedentes en el ámbito internacional y nacional, habiendo consultado en la biblioteca de la Universidad Nacional Daniel Carrión, no se registra trabajo alguno que sirva para nuestro antecedente, por ello consideramos necesarios recurrir a la búsqueda de información en el internet.

Uribe, M. (2011). El equipo investigador de la Universidad del Tolima, desarrollo el proyecto “Análisis de la percepción de la calidad del servicio recibido y propuesta de un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente, orientado a las grandes superficies de la ciudad de Ibagué”, dicha investigación se realizó con la finalidad de formular un modelo de gestión para la calidad en el servicio al cliente, orientado a las grandes superficies de la ciudad de Ibagué, a partir del conocimiento de la percepción del cliente y de los modelos de servicio desarrollados por las empresas objeto de

estudio. Se toma este referente por la riqueza que muestra el marco teórico acerca de la calidad de los servicios

Duque Oliva, E. J. (2005). Esta investigación hace la revisión de las diferentes conceptualizaciones sobre el servicio y los modelos más reconocidos para la evaluación de la percepción de la calidad del servicio aparecidos en los últimos años. Se ofrece una breve descripción de dichos modelos, sus características más significativas, sus objetivos y sus diferencias. Los estudios sobre la evolución histórica de la gestión, la calidad y el marketing de servicios, ya enfocados en la evaluación de la calidad del servicio, se agrupan alrededor de dos escuelas: la escuela norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y la escuela nórdica, liderada por Grönroos. Aquí se tomarán estas tendencias como elementos de base para realizar un seguimiento al constructo calidad percibida, partiendo de los conceptos de servicio y calidad del servicio.

Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C. L., Moreno-Pino, M., & García-Vidal, G. (2014). El objetivo del trabajo consistió en argumentar el enfoque de integración basado en procesos integrados para la reconceptualización de la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos, bajo el alcance de los sistemas integrados normalizados. Para este fin se aplican métodos para el análisis y síntesis de los conceptos analizados a partir de la revisión de la literatura especializada, el sistémico estructural funcional para abordar las cualidades de la gestión integrada por procesos y la modelación para la representación de las interacciones y agujeros negros del proceso. Con el análisis desarrollado por los autores se define la gestión integrada por procesos y se identifican las interrelaciones y principales diferencias entre esta y la

gestión por procesos. Finalmente se concluye que el enfoque de integración basado en los procesos integrados permite gestionar los requisitos unificados aplicables, la determinación de las interacciones y la gestión de los agujeros negros.

Puertas Castillo, D. X. (2016). Este trabajo de investigación presenta una propuesta de Implementación, que se generó luego de realizar el análisis de todos los procesos. Se realiza un análisis de los posibles riesgos que se pueden generar, así como también el costo – beneficio que resultará si se realiza la implementación. Todos los procesos requieren una planificación, control y responsables, con el propósito de que la ejecución de los mismos garantice el incremento de la eficiencia, eficacia, reducción de costos, acortar plazos y mejorar la calidad.

Carrión, B. R. (2014). Existe consenso en el mundo actual sobre la necesidad de aprender a aprender permanentemente en la vida y que nuestras escuelas deben responder ante esta demanda, ya que la única fuente de productividad y desarrollo es el ser humano. En sociedades como la nuestra, las escuelas no afrontan esta responsabilidad con seriedad y creatividad. Por eso es necesario buscar cómo mejorar continuamente los procesos educativos ofrecidos por las escuelas. En este contexto abordamos el tema del servicio educativo como el conjunto de procesos, en cuya base está el proceso de aprendizaje – enseñanza y a su alrededor se organizan un conjunto de procesos complementarios que coadyuvan la producción del servicio educativo de calidad, con eficiencia y eficacia. Estos procesos necesitan documentarse y ser constantemente mejorados por los responsables directos de los diferentes procesos. La calidad del servicio educativo se puede gestionar a base de la filosofía de calidad total cuyos principios fundamentales son: Organización basada en el cliente, liderazgo,

enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relación de mutuo beneficio con los proveedores, enfoque de sistemas por la gerencia. Este modelo nos permite aseverar que la calidad de los resultados son productos del funcionamiento de los procesos que producen el servicio educativo.

Capcha, Y. A. H. (2019). El artículo analizó la gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. Metodológicamente se trabajó con un tipo de investigación analítica y diseño bibliográfico. La gestión por procesos en las instituciones educativas del Perú, puede considerarse de recién implementación, lo que involucra un cambio de paradigma en el modelo con el cual se venía trabajando, requiriéndose esfuerzos por realizar campañas formativas en las comunidades educativas con la finalidad de asumir asertivamente los cambios propuestos. No puede generarse una gestión por procesos y de calidad en la educación, si los miembros que la conforman no participan activamente en la consecución de la misma. El liderazgo autoritario – punitivo es transcendido por uno transformacional, donde no persigue a la persona que ha cometido un error, sino se evalúa porqué se cometió el error, con la finalidad de percibir las experiencias como un aprendizaje organizacional que conlleva a la mejora continua.

Acosta, A. M., Barra, M. V., & Robles, A. V. (2013). El objetivo de esta investigación fue identificar los factores que determinan la calidad de los servicios académicos en instituciones universitarias, a partir de tres estudios de casos en el contexto latinoamericano (Venezuela, México y Chile). Se usó el modelo de encuesta SERVQUALing, y previa demostración de la adecuación muestral, se empleó la

técnica estadística multivariante de Análisis de Factores, donde se identificaron las dimensiones que subyacen la calidad de los servicios, según las percepciones de los estudiantes, destacándose la Seguridad, la Capacidad de Respuesta y la Empatía, como elementos clave y comunes. La encuesta usada resultó fiable y válida, según lo evidencian las pruebas estadísticas realizadas (significativas al 5%). Los resultados confirman el carácter dinámico y multidimensional de la calidad de los servicios académicos, lo que permite presentar algunas reflexiones para el debate.

Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Se plantea la evaluación de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio universitario tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., & Pilco-Gallegos, W. J. (2019). La medición y el mejoramiento continuo de los servicios que el estudiante recibe están relacionados con el desarrollo saludable de las instituciones universitarias. Aunque se dispone de instrumentos para medir la satisfacción estudiantil a nivel

institucional, los reportes generalmente no muestran la confiabilidad de estos. El objetivo del presente estudio fue adaptar, aplicar y calcular la consistencia interna (i.e., confiabilidad) del instrumento de Jacqueline (2006) que mide la importancia y la satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. Se aplicó una encuesta a 757 estudiantes, de primero a sexto semestre de las diferentes carreras en modalidad presencial y semipresencial, de un instituto de educación superior de Ecuador. Los ítems fueron clasificados en 10 factores: ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos y vinculación con la sociedad. Los resultados mostraron que las escalas de cada factor son confiables tanto para las mediciones de importancia como de satisfacción. Al comparar las puntuaciones de importancia y satisfacción, se encontró que los estudiantes están insatisfechos con todos los factores. Se recomienda el uso de este instrumento para mejorar su adaptación a las múltiples condiciones institucionales y tomar decisiones más apropiadas.

2.2. Bases teóricas y científicas

2.2.1. Calidad de los servicios.

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida. Para

los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad.

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece

dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

- ✓ Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).
- ✓ La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990): 1) La calidad consiste en aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- ✓ De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad

de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

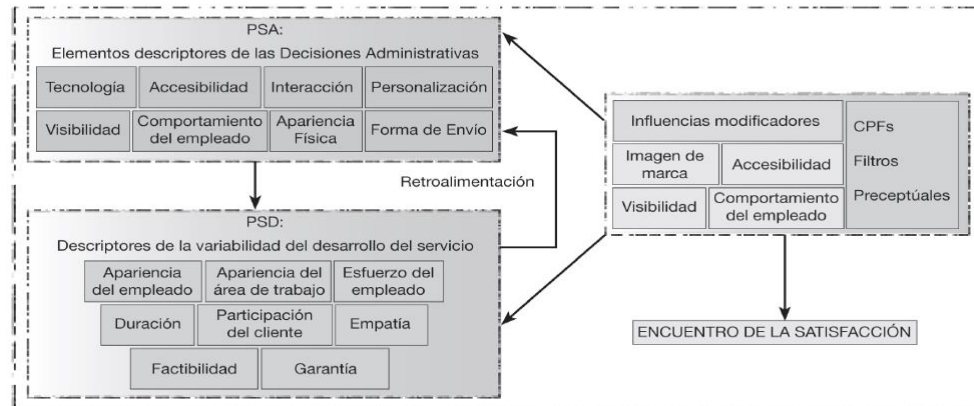


Figura 1. Encuentro de la Satisfacción

Fuente: Traducido y adaptado de Mayer *et al.* (2003, p. 623).

- ✓ “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988).
- ✓ La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).
- ✓ “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

Al revisar el concepto se encuentran enfoques que apuntan a diferenciar la calidad respecto de su perspectiva de análisis y los agentes implicados, luego se pueden inferir tres elementos de estudio: los agentes, las relaciones y el entorno.

En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor. Las actividades relacionadas con la calidad eran inicialmente reactivas y orientadas hacia la inspección y el control estadístico de calidad, enfoque que posteriormente establecerá la calidad objetiva. Según Vázquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad). De igual forma, Vázquez et al. hablan de calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que dicha calidad se obtiene a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los clientes.

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la

calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

Finalmente, la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos.

Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que, en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles.

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p. 37).

Dada esta diferenciación, Lewis y Booms (1983) fueron quizá los primeros en plantear el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Grönroos (1984) y Parasuraman et al. (1985) toman este planteamiento basado en lo que se denomina el paradigma de la desconfirmación.

En su obra de 1998 Parasuraman et al. (1985) anotan el problema de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más

se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.

Otro planteamiento en la misma dirección es que la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Según Rust y Oliver (1994), los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos (Bou, 1997, p. 251).

El establecimiento de dimensiones o características diferenciadas ayuda a esquematizar y dividir el contenido del concepto o constructo de estudio. Algunas veces, dada la subjetividad inmersa en el concepto en estudio, estas dimensiones no son tan fácilmente observables por los sujetos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.

Al revisar la literatura académica se encuentran definiciones de calidad que implican una dependencia del nivel de atributos del producto, mientras que en la literatura de gestión es definida mediante dimensiones puntuales. Algunos autores hablan de dimensiones primarias: adecuación al uso y fiabilidad (Garvin, 1984; Juran, 1994).

Con el fin de incorporar diferentes perspectivas, Garvin (1984) resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica:

- ✓ Desempeño
- ✓ Características
- ✓ Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento
- ✓ Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones
- ✓ Durabilidad
- ✓ Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas
- ✓ Estética
- ✓ Calidad percibida

Aun cuando esta perspectiva es notoriamente sesgada hacia la calidad objetiva, Lovelock (1996, p. 464) afirma que tiene valor generalizable para los servicios, pero requiere un enfoque diferente para medir la calidad del servicio debido a su naturaleza distintiva.

Dimensiones de Calidad del Servicio:

Desde una perspectiva pragmática, Druker (1990, p. 41) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- ✓ **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- ✓ **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.
- ✓ **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

- ✓ **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- ✓ **Interacción humana:** Para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

El carácter multidimensional de la calidad del servicio siempre ha tenido aceptación tanto desde aproximaciones prácticas como teóricas. El punto de divergencia es la identificación de los determinantes de dicha calidad del servicio. Las clasificaciones de dimensiones que se otorgan al constructo son muy variables y heterogéneas, sin que exista por el momento ningún consenso al respecto.

Luego el punto de partida básico es que la calidad del servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Estos autores determinan tres dimensiones de la calidad:

1. Calidad física: Incluye los aspectos físicos del servicio
 2. Calidad corporativa: Lo que afecta la imagen de la empresa
 3. Calidad interactiva: Interacción entre el personal y el cliente, y entre clientes
- Eiglier y Langeard (1989, p. 23) plantean desde el concepto de servucción tres dimensiones percibidas y compradas por el cliente:

1. El output
2. Los elementos de la servucción
3. El proceso en sí mismo

La calidad del servicio prestado como resultado final (output) se enfoca a la prestación del servicio per se y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente.

La calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio se refiere al soporte físico (actualidad, sofisticación, limpieza, etc.), contacto personal (eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad, etc.), clientela (pertenencia al mismo segmento) y eficacia de su participación.

Finalmente, la calidad del proceso de prestación del servicio se dirige a la fluidez y facilidad de las interacciones. Eficacia, secuencia y grado de adecuación a las expectativas y necesidades del cliente en el proceso de interacción.

Según los autores, las tres dimensiones se encuentran interrelacionadas y se logra la calidad del servicio, sólo si se alcanza la calidad en las tres.

De otro lado, Grönroos describe la calidad del servicio como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso. Para Grönroos (1984, p. 37), los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma

simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio.

Por su naturaleza, no se puede evaluar la dimensión de calidad funcional de una forma tan objetiva como la dimensión técnica. Grönroos (p. 40) relaciona estas dos dimensiones de la calidad del servicio con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización.

El establecimiento de las dimensiones y su evaluación genera lo que se denomina escala de evaluación del constructo. Las dos escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteados por Grönroos (1984) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), respectivamente.

Estos modelos han servido de base para gran parte de la literatura académica en el área y les han sido practicadas pruebas de fiabilidad y validez de sus escalas en diversos escenarios. Esta es la razón por la cual solo se examinarán estas escalas.

Modelos de medición

La escuela nórdica

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Como se observa en la figura 2, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se

da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

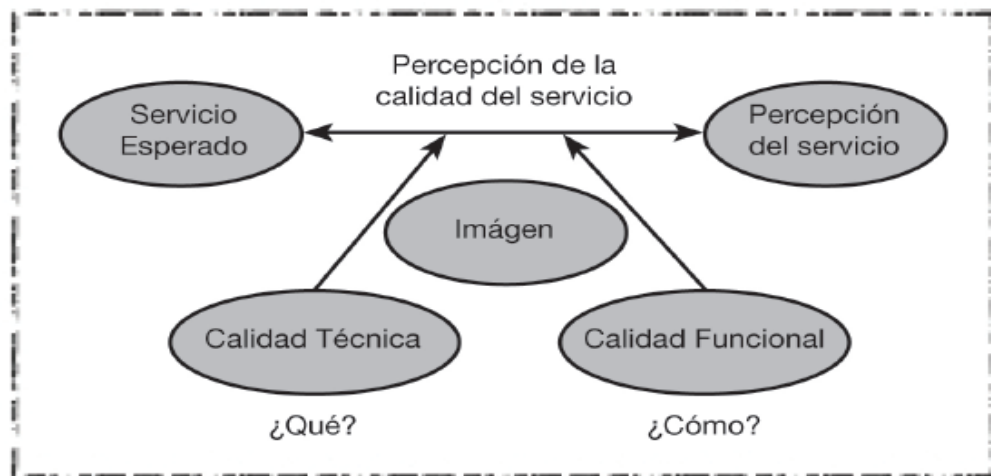


Figura 2. Modelo nórdico

Fuente: Grönroos (1984, p. 40).

El modelo nórdico planteado por Grönroos toma elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1976. Define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad (Grönroos, 1988, p. 12).

Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, lo satisface. De igual forma, describe cómo el exceso de expectativas genera problemas en

la evaluación de la calidad. Expectativas poco realistas contrastadas con calidad experimentada buena pueden desembocar en una calidad total percibida baja. Las expectativas o calidad esperada, según Grönroos, son función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente.

Según Grönroos (1994, p. 38), la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio.

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio. Grönroos afirma que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación.

Escuela americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.

4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad.

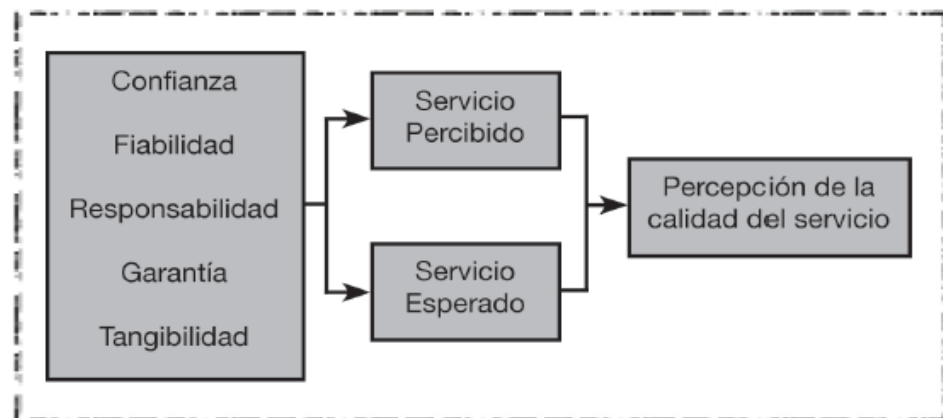


Figura 3. Modelo SERVQUAL

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido. Sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos¹, desajustes o gaps en el proceso. Estos influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida. Así, las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos (gaps) que tienen lugar en las organizaciones que prestan servicios.

¹ Aquí, el término gap es interpretado como vacío. Otros académicos hablan de discrepancias, disparidades, brechas o simplemente conservan la acepción en inglés.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44) definen vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. El resultado es el modelo de la figura 4, que presenta cuatro vacíos identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad del servicio.

Estos vacíos a los que hace referencia el modelo se pueden resumir en las siguientes generalizaciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004).

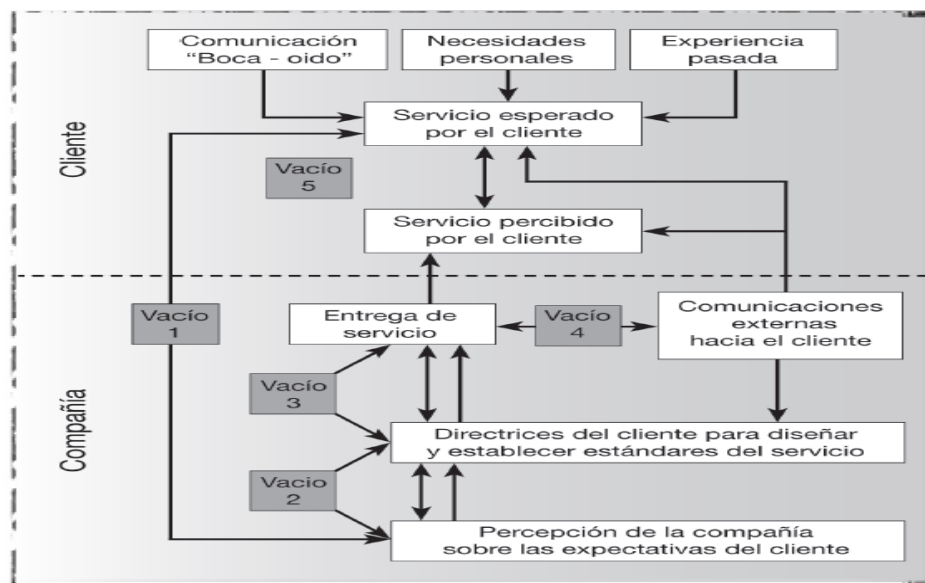


Figura 4. Modelo SERVQUAL

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Se había hablado de cuatro vacíos y aquí aparecen cinco. El modelo propone que este último vacío se produce como consecuencia de las desviaciones anteriores y que constituye la medida de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 46).

Vacío nº 5 = f (Vacío nº 1, Vacío nº 2, Vacío nº 3, Vacío nº 4)

Se puede inferir entonces que el vacío 5 es la consecuencia general de las evaluaciones particulares y su sensibilidad radica en las variaciones de los vacíos 1 a 4. Una vez localizados y definidos los vacíos de una prestación de servicio de no calidad, Parasuraman, Zeithaml y Berry advierten que se deben investigar sus causas y establecer las acciones correctivas que permitan mejorar la calidad.

Según Quijano (2004) y Malcolm (1999, citado en Botero y Peña, 2006:219), un cliente puede evaluar la calidad de un servicio pensando en cinco factores:

- Elementos tangibles. Todo lo que pueda observar y tocar: instalaciones y su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
- Cumplimiento de promesa: si recibe fehacientemente el servicio que contrató.
- Actitud de servicio: la atención y escucha que recibe y la resolución de problemas emergentes. Un mal trato perjudica la percepción de la calidad del servicio.
- Competencia personal: el cliente califica cuidadosamente la idoneidad de quienes lo atienden, si conocen lo que hacen como para pedir orientación.
- Empatía: el contacto, la comunicación y el trato recibido.

La calidad de servicio puede ser conceptualizada desde múltiples miradas, es decir que presenta una heterogeneidad de aportes. Debe estar fundamentada en las percepciones que los clientes tienen del servicio. Por lo tanto, la calidad del servicio es lo que el cliente percibe. Allí radica la relatividad de este concepto. Si el servicio iguala o supera la expectativa inicial será considerado un buen servicio, y creará una situación de lealtad del cliente, mientras que será catalogado de baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho con la prestación (Camisón, Cruz y González, 2006:895-896).

2.2.2. Gestión por Procesos.

Todas las organizaciones, a través del tiempo, tuvieron que escalar y resolver problemas internos y externos, lo que ha dado como resultado que cada empleado, desde su lugar de trabajo, debe tener la responsabilidad suficiente y

realizar los esfuerzos requeridos para conseguir las metas y objetivos empresariales.

En la organización, la sumatoria de todas las actividades desarrolladas con una guía ordenada de los esfuerzos de todos y cada uno de sus integrantes, es lo que se denomina proceso. Y el complemento de esto, buscando la mejora continua y el cumplimiento de las metas y los objetivos fijados, a través de la alta dirección para incrementar la productividad, es lo que se denomina gestión.

La evolución de la ciencia administrativa se ha venido gestando desde la verificación de los productos elaborados y el desarrollo de herramientas para mejorar la producción, situaciones que han obligado a la innovación conceptual y tecnológica, y a la utilización de ciclos como el PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), pasando por la descripción y aplicación de los procesos. Así mismo, ha sido necesario ampliar y poner en práctica diversos conceptos administrativos, a la vez que se generan sistemas de producción y operación, conjuntamente con el control/retroalimentación y calidad total, para conseguir la mejora continua y avanzar en una gestión por objetivos exitosa.

Evolución desde la perspectiva administrativa

Los antecedentes de la gestión por procesos están relacionados con los de la ciencia de la administración, por tanto, se mencionarán las diferentes etapas:

- ✓ Teoría de la administración científica: Según Munch y García (1982), su principal representante fue Frederick Taylor. Esta teoría estaba basada en métodos y herramientas de eficiencia administrativa, tareas especializadas

del individuo, estudios de tiempos y movimientos, y retroalimentación en tareas.

- ✓ Teoría burocrática: La organización es una empresa grande con muchos trámites, existe autoridad y jerarquía claras, los procedimientos en el trabajo son estandarizados, se tiene en cuenta la experiencia de empleados y los administradores deben ser profesionales. El principal precursor de esta teoría es Max Weber.
- ✓ Teoría clásica: Su principal creador fue Henry Fayol hacia el año de 1916. Involucró temas como el conjunto de actividades que debe desarrollar una buena administración (jerarquía de mando, centralización, división del trabajo, trabajo en equipo, disciplina, autoridad, iniciativa), manejo de procesos administrativos (ver los hechos, experimentar y dictar reglas), y mirada de la organización como un todo, enmarcada en la eficiencia como resultado del esfuerzo de sus miembros.
- ✓ Teoría de las relaciones humanas: Organización como sistema social; hay cooperación en el trabajo y es allí donde surgen las relaciones interpersonales y de comunicación, dentro de un contexto de respeto por el individuo. (Munch y García 1982, p. 210, 211,212).
- ✓ Teoría estructuralista: Enfocada hacia el individuo social. Se realizan análisis desde el punto de vista intraorganizacional e interorganizacional.
- ✓ Teoría de sistemas: Referida a que todos los procesos administrativos interactúan unos con otros en forma sistémica, cobran importancia los

sistemas abiertos, entrada (input), procesos de transformación y salida (output), existen enfoques socio-técnicos (tecnología-individuo).

- ✓ Teorías asociadas a decisiones en la organización: Están basadas en el equilibrio que se da entre decisión individual, motivación y contribuciones. (Luthans, p.115).
- ✓ Teoría neoclásica: Referida a normas de comportamiento administrativo (aspectos conductuales, participación de los niveles inferiores en las decisiones, importancia del conocimiento, innovación), criterios que deben adaptarse a los cambios. Considera la administración lo más importante y en esta teoría es clave la descentralización.
- ✓ Teorías del comportamiento: Se registran diferentes estilos de administración (importa el recurso humano, cooperación), se mira la conducta de las personas, su personalidad, valores, necesidades y la dinámica del grupo (los alicientes deben ser mayores en la organización para el individuo que los costos). Así mismo, se desarrollan sistemas de administración.
- ✓ Desarrollo organizacional: Implica la intervención en la organización, tanto a nivel estructural (formal), como a nivel emocional (expectativas, políticas, creencias, normas aceptadas), revisándose los resultados comportamentales de la misma, sus características y necesidades, así como los cambios en la cultura organizacional. (Munch, p. 217, 218, 219).
- ✓ Teoría situacional: La organización no es absoluta. La interrelación es compleja y abierta, y existen entornos e influencias desde y hacia la

organización (ambiente, tecnología, complejidad del individuo) que obligan a esta a sustituir sus aspectos normativos por ajustes y equilibrio entre organización, hombre, ambiente y tecnología.

Factores del entorno

Los factores del entorno, de una u otra forma, se encuentran desde y hacia el interior y el exterior de la organización y es por eso que se debe tener especial cuidado cuando se desarrollan los diferentes procesos y procedimientos de la organización. Zapata, Murillo y otros (2009, p.73), al referirse al entorno citan a Kast y Rosenzweig así: "...Por ejemplo, la organización empresarial recibe insumos de la sociedad en forma de gente, materiales, dinero e información; transforma estos insumos en productos y servicios, y da la recompensa suficiente a los miembros de la organización para mantener su participación. Para la empresa, el dinero y el mercado proveen el mecanismo para reiniciar el ciclo de recursos entre ella y su ambiente. Se debe hacer el mismo tipo de análisis para cualquier organización..." (Kast y Rosenzweig, p. 117). Ya que los entornos son cambiantes en todo momento, a continuación, se realizará una comparación de diferentes épocas.

Procesos y gestión por procesos

A continuación, se mencionan algunas definiciones sobre procesos:

Lorino (1995, p. 36) define procesos como: "... combinaciones de distintos modos de proceder, que permiten obtener un resultado material o inmaterial preciso (el nuevo producto, la modificación técnica, la campaña de promoción), que es el resultado global común a todas sus actividades que lo componen..."

En otras palabras, es el conjunto de actividades orientadas y ordenadas que le permiten, tanto al individuo como a la organización, transformar un insumo en producto terminado, con satisfacción del cliente y cumpliendo, inicialmente, unas metas personales, además de organizacionales.

Con el fin de lograr los objetivos dentro del periodo de tiempo establecido, las actividades deben ser agrupadas de acuerdo con sus analogías en los diferentes procesos.

Dimensiones de la Gestión por Resultados

La mejora continua, bajo el concepto definido en la norma ISO 9000 tiene por objetivo aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas, la mejora debe ser una actividad continua al interior de la organización y deriva de la información obtenida de clientes, auditorias, revisión del Sistema Gestión de Calidad, que suministran el insumo de todo aquello que tiene una oportunidad de ser mejorado para el bien del cliente y de la empresa.(Organización Internacional de Normalización, 2005, pág. 6) Es primordial que todas las personas que forman parte de la organización tengan como parte de sus objetivos la mejora continua de cada uno de los procesos que ejecutan y de los cuales forman parte, los colaboradores forman parte esencial del éxito en la mejora de los procesos pues ellos diariamente con la ejecución de los procesos, con la recepción de reclamos, con el comportamiento de los indicadores pueden identificar que procesos requieren mejora y proponer los cambios a realizar o ejecutarlos si esto se encuentra dentro de su alcance. Cuando se trata de rediseñar procesos la reingeniería es el termino idóneo,

consiste en primer lugar en la realización de una revisión detallada y fundamental de los procesos para luego reinventarlos con el objetivo de alcanzar las mejoras necesarias e incluso superar las expectativas, las mejoras alcanzadas dentro de estos procesos deben orientarse a disminuciones en costos, tiempos de ejecución, tiempos de respuesta al cliente entre otros. Es importante tener en cuenta que en términos de reingeniería el rediseño del proceso se interpreta y se ejecuta de manera radical, no es suficiente con pequeños cambios en la realización, sino que el cambio en este caso es desde el origen del proceso hasta su culminación, es decir puede haber cambios en las entradas, el procesamiento y las salidas obtenidas, los cambios se realizarán dentro de toda la cadena del proceso.

Por lo anterior si con el proceso previo a ser rediseñado se lograban atender los requerimientos del cliente en una medida suficiente, con el proceso rediseñado deben superarse las expectativas del cliente, si con el anterior proceso se recibían un número x de reclamos, con el nuevo proceso esos reclamos deben reducir porcentualmente y de manera significativa, si con el proceso anterior se tenían unos costos determinados con el nuevo esos costos deben disminuir. Es importante comprender que el alcance de la reingeniería de procesos no se limita únicamente a cambios cualitativos, pues en cada proceso es necesario el conocimiento total del mismo para iniciar su plan de mejora, lo que implica la obtención de datos estadísticos, la elaboración de cálculos, y conocimientos específicos relacionados con el producto o servicio del cual se derivan los procesos a rediseñar. Algunas características de los procesos rediseñados son

la integración de varias actividades en un solo proceso eliminando el trabajo por series, también se caracterizan por ofrecer mayor autonomía a los dueños operativos de los procesos quienes tienen mayor capacidad de tomar decisiones sin consultar a sus supervisores o jefes, por otra parte la reingeniería de un proceso busca que en su nueva forma se ejecute en un orden natural permitiendo ejecuciones simultáneas lo que lleva a disminución de tiempos de ejecución. Existe un punto importante a tener en cuenta con la reingeniería de procesos y es que si se realiza correctamente no solo se verán beneficios en la reducción del proceso mismo, sino que se deben disminuir también la ejecución de verificaciones y controles asociadas al proceso anterior, es importante que no se estén ejecutando controles a medida que se realizan las actividades, sino que se diseñen controles globales.

Una de las herramientas de la mejora continua es el ciclo PHVA creado por el difusor del concepto de calidad total William Edwards Demming, este ciclo nos orienta en cuatro pasos hacia el desarrollo sistemático de procesos, proyectos, y planes de mejora continua entre otros a los cuales puede ser aplicado.

La letra P que representa la palabra planificar y que es el inicio del ciclo consiste en la definición de objetivos y metas a alcanzar, en esta etapa es conveniente cuestionarse acerca de ¿Qué? ¿Por qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuánto?, la respuesta a estas preguntas puede ayudarnos no solo al establecimiento de las metas, sino también a establecer procedimientos

y por supuesto a diseñar el plan de trabajo que se desarrollará bien sea a lo largo del proyecto o de la mejora de proceso a realizar.

La letra H que representa la palabra hacer y que es el segundo paso del ciclo hace referencia a la ejecución de acciones planeadas previamente y que forman parte del desarrollo del proyecto, se resume en la realización del trabajo descrito, la implementación de acciones que llevaran a conseguir los objetivos esperados.

La letra V denota para efectos del ciclo la acción de verificar, aquí se desarrollan los controles y se realiza la evaluación de lo realizado versus lo planeado, en esta etapa se debe comprobar si la ejecución dio los resultados esperados, es importante para esto el uso de indicadores que permitan evaluar la gestión de manera progresiva, preferiblemente se debe contar con cifras históricas, así por ejemplo si se está utilizando la metodología PHVA para la mejora continua de un proceso, podremos evaluar el comportamiento e indicadores de gestión de dicho proceso antes de la mejora y de manera posterior a la planificación y ejecución de las acciones de mejora.

La letra A, que simboliza el verbo actuar dentro del ciclo Demming, denota las correcciones y mejoras que deben realizarse para el mejoramiento continuo del proceso y su desempeño, aquí podemos plantear las posibles mejoras futuras que se deban realizar a través del planteamiento de acciones correctivas y el diseño de acciones preventivas.

Llevado al sistema de gestión de calidad de una organización el ciclo PHVA incluye en su etapa de planeación todo lo relacionado con la política, objetivos

de calidad y la planificación del sistema, luego en su segunda etapa “H” se realiza la implementación, en la “V” la revisión de la dirección o gerencias involucradas quienes deben asegurar que sean evaluados los indicadores de gestión y para finalizar la generación de acciones de mejoramiento.

Una vez implementadas las acciones de mejora, el proceso seguirá desarrollándose en su curso natural, y parte de las responsabilidades del dueño operativo y del dueño estratégico del proceso está en realizar mediciones que permitan evaluar la efectividad del proceso, estas mediciones deben ser periódicas y de fácil generación, no es correcto medir periodos muy largos, pues se puede caer en el error de evidenciar problemas demasiado tarde y cuando ya se ha causado impacto negativo en los clientes; tampoco es bueno que la generación de indicadores se torne en un proceso complejo y que cause incluso más tiempo que la gestión del proceso a evaluar. Por lo anterior es importante que los indicadores permitan la evaluación continua del estado del proceso, generen alarmas de comportamiento que permitan prevenir inconvenientes, se generen de manera que permitan a los dueños del proceso tener una visión que vaya más allá de informes mensuales que le indiquen como se comportó su proceso y que fallas tuvo, sino que de manera previa le permitan prever posibles fallas futuras para actuar oportunamente en pro de la organización. Es conveniente que más allá de medir todo lo que hace, se realicen mediciones estratégicas, seleccionar los procesos que resultan más convenientes para ser medidos cuando estos resuman de la mejor manera la actividad realizada por el área funcional de la organización. En el ámbito de la

medición es importante que el equipo de trabajo sea consciente de los beneficios de medir la gestión de los procesos, de esta forma el equipo pasara a ser un agente activo en el proceso de generar indicadores y los usará también para efectos de mejoramiento, es necesario entonces que no se tengan temores de consecuencias negativas por medición, tiempo invertido en la medición, dificultad a la hora de generar los indicadores, y para esto es fundamental la labor de los líderes y su gestión de concientización en los colaboradores acerca de los indicadores de gestión.

Adicional a esto es importante tener claro que fuentes de información se tienen al interior de la empresa que permitan tras el análisis de sus indicadores implementar acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento de los procesos, entre ellas encontramos las reclamaciones de los clientes, los resultados de auditorías internas y externas, la evaluación del sistema de gestión de calidad, la política y objetivos de calidad. Una vez medido lo anterior la organización debe implementar acciones, como ya se mencionó estas acciones pueden ser preventivas o correctivas, en el primer caso se trata de eliminar aquellas inconformidades potenciales, es decir no han ocurrido pero podrían ocurrir si no se realiza un plan de mejora oportuno, y las acciones correctivas son las acciones que se deben implementar para corregir una inconformidad ya presentada pero que se debe eliminar para que no se presente en más procesos y pueda afectar más clientes.

2.3. Definición de términos básicos

Actividad: Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en Tareas.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000:2000, 3.2.14)

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2000, 3.2.15)

Indicador: Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento). Es recomendable que la organización establezca indicadores de rendimiento y/o percepción al menos de sus procesos estratégicos y clave.

Instrucción: Descripción documentada de una actividad o tarea.

Macroproceso: Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objeto general común.

Mapa de Procesos: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.

Misión: Enunciado que describe la razón de ser de una organización. "Lo que somos". La descripción de la misión debería incluir, según el caso, la respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué debe hacer o producir la organización? (productos y/o servicios), ¿Para qué o para quién lo hace? (clientes), ¿Cómo se propone hacerlo? (procesos

básicos), ¿Dónde lo hace? (alcance organizativo y/o geográfico), ¿Proveedores? (Si son indispensables para el logro de la misión).

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (ISO 9000:2000, 3.4.5) Proceso:Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas (ISO 9000:2000, 3.4.1)

Producto: Resultado de un Proceso (ISO 9000:2000, 3.4.2)

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ISO 9000:2000, 3.7.6)

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (ISO 9000:2000, 3.2.1)

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos (ISO 9000:2000, 3.2.2)

Visión: Enunciado que describe la situación futura deseada de una organización. “Lo que queremos ser” o “Cómo queremos ser vistos” en un plazo de tiempo determinado.

Valores: Conjunto de comportamientos, actitudes, creencias y estilos adoptado en una organización. Elementos de la cultura de una organización.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

a. La planificación influye directa y significativamente en la calidad de los

servicios de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

- b. La ejecución influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.
- c. La medición y seguimiento influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.
- d. El actuar influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

2.5. Identificación de variables

De acuerdo con Hernández S. (2014) las variables son términos modificables y observables al relacionarse con otras variables y tienen para valor para la investigación, recibiendo también el concepto de constructos o construcciones hipotéticas.

La identificación de variables para el estudio a realizarse es de la manera siguiente:

Hipótesis general

Variable Independiente: Gestión por resultados.

Variable Dependiente: Calidad de los servicios.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1. Definición Operacional de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Variable X GESTIÓN POR PROCESOS	“La gestión por procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.” (Ministerio Fomento España, 2010, pág. 6).	Es una herramienta de mejora para las organizaciones y para diagnosticar utilizaremos el cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación ✓ Ejecución ✓ Medición y seguimiento ✓ Actuar

<p style="text-align: center;">Variable Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Según Parasaraman, Zeithaml y Berry en 1985 a 1988. Ellos definieron la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestados por la empresa.</p>	<p>La calidad del servicio es una diferencia recibida entre lo que se espera y lo que se recibe como servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos tangibles. ✓ Confiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía
---	---	--	---

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Corresponde al tipo de investigación básica pura, de acuerdo a (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p. 91) afirman: “que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia”. Esta investigación buscar explicar la relación que existen entre las variables de estudio, mediante la revisión de teorías administrativas y estas como se relacionan con los resultados obtenidos.

3.2. Métodos de investigación

En esta investigación utilizamos el método hipotético y deductivo, ya que se tiene una hipótesis relacionada al conjunto de datos, principios o leyes; y es deductivo por

que se utilizó para la prueba de hipótesis.

3.3. Diseño de investigación

Con respecto al diseño de investigación se adoptó, ser no experimental, de manera transversal con nivel de investigación explicativo, ya que se encargó de explicar la influencia de las variables independientes sobre la dependiente.

La investigación de acuerdo a su naturaleza se enmarca en el nivel explicativo, porque se trata de encontrar los factores o causas que inciden para lograr resultados en la calidad de los servicios académicos y administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en este tipo de estudios conforme establece (Hernández et al, 2014, p. 84) “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relaciona dos o más variables”, al respecto agrega (Carrasco, 2009, p. 42) “en este nivel el investigador conoce y da a conocer las causas o factores que han dado origen o han acondicionado la existencia y naturaleza del hecho o fenómeno de estudio. Así mismo indagó sobre la relación recíproca y concatenada hechos de la realidad buscando dar una explicación objetiva, real y científica de aquello que se desconoce”.

Según (Caballero, 2011, p. 84), la investigación es causal, “ya que plantean hipótesis explicativas mediante el cruce o relación de variables...plantean propuestas de explicación al problema causal que deberán luego ser contrastadas... requiere investigaciones exploratorias y descriptivas, e incluso a partir de correlaciones establecidas se pueden plantear las explicativas causales”.

3.4. Población y muestra

Consideramos una población para esta investigación conformada por estudiantes, docentes y personal no docente de nuestra casa superior de estudios; las que asciende a 7829 elementos, distribuidos en la tabla 2 y tabla 3, respectivamente. Se calculo una muestra representativa de 275 elementos para cada grupo de estudio, distribuidos de la siguiente manera docentes y administrativos responden la percepción sobre la variable gestión por procesos, mientras que los estudiantes también son 275 que responde a la percepción de la calidad de los servicios en la universidad.

Tabla 2. Cálculo de la muestra para Docentes y no docentes.

Población Docentes y no docentes	968
Valor de Éxito	50
Valor de Fracaso	50
Nivel de confianza 95 % (Z)	1.96
Error Permisible	5
Valor de la Muestra	275

Elaboración Propia

Tabla 3. Cálculo de la muestra para los estudiantes

Población de estudiantes	6861
Valor de Éxito	50
Valor de Fracaso	50
Nivel de confianza 95 % (Z)	1.96
Error Permisible	5.79
Valor de la Muestra	275

Elaboración Propia

Estos cálculos se realizaron con un error permisible del 5%, y el porcentaje de aceptación de 50%, mientras que un 50% de fracaso y con un nivel deseado de confianza del 95%, considerando que el muestreo fue aleatorio simple.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que permitieron recoger las percepciones de los estudiantes, docentes y no docentes de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión, fue a través de dos cuestionarios; para la investigación se aplicó con la finalidad de recoger información de primera fuente; el primer instrumento “calidad del servicio” de 22 ítems, el segundo “cuestionario sobre gestión por procesos” de 20 ítems, los mismos que fueron aplicados a las personas consideradas en la muestra.

Fue imperativo hacer uso de la escala de Likert , que según (Carrasco, 2009, p. 296) “es un conjunto de ítems en forma de proposiciones positivas (favorables), sobre hechos y fenómenos sociales de la realidad, comportamiento individual o colectivo de personas e instituciones, respecto de los cuales se pide que las personas sometidas a observación expresen su opinión o actitud”, se midieron con un total 42 ítems, en la investigación se plasmó en 5 categorías; siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Se utilizó la matriz de análisis documental para consolidar autores, conceptos, normas legales, artículos, tesis, estudios, datos estadísticos de ambas variables que se organizaron en fichas bibliográficas, textuales y de resumen como fuente secundaria de información.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos recopilados se realizó a través del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 25 para Windows 10. Esto se realizó teniendo conocimiento pleno los encuestados pertenecientes al estudio.

Para el diseño apropiado del instrumento de recolección de datos se adoptó estrategias para el desarrollo, construcción, aplicación y tabulación de los dos

instrumentos a fin de que posean un alto grado de organización y objetividad, para lo cual se procedió con los siguientes pasos:

1. Planeamiento para la elaboración del instrumento de investigación; tiempo recursos, calendario de actividades, prueba piloto, etc.
2. Se procedió a realizar una revisión de la literatura enfocada en instrumentos de medición. Se indagó sobre la existencia o no de un instrumento previo sobre el tema de la investigación; se tomó la decisión de utilizar instrumentos de investigaciones afines al tema.
3. Se estableció las variables con especial énfasis en las dimensiones e indicadores a medir.
4. Conocimiento de las características de las unidades de la investigación en las diferentes áreas.
5. Se elaboró dos instrumentos de 22 y 20 ítems respectivamente de acuerdo a las características de las variables de investigación.
6. Se elaboró la ficha de validez del instrumento por cada variable y dimensión, con su correspondiente prueba de confiabilidad, objetividad y análisis de expertos.
7. Aplicación de los instrumentos desarrollados, previo plan piloto para comprobar su efectividad al 10% de la muestra de investigación. Se realizó preguntas a informantes tales como: ¿respondió usted todas las preguntas?, ¿tuvo dificultad para responder algunas de ellas?, ¿cuál y cuáles, por qué?, finalmente, ¿qué opina del instrumento?, ¿tiene sugerencias para mejorar el instrumento? Preguntas claves que permitieron mejorar los ítems para ser más entendible y aceptable.

8. Se elaboró la versión final de los 2 instrumentos para la investigación con un sistema de medición y administración haciendo cambios incorporando y quitando ítems.
9. Se procedió con la aplicación de instrumentos de medición por la tesista.
10. Finalmente se procedió a la tabulación, procesamiento estadístico, análisis e interpretación de los datos recogidos para tomar decisiones.

3.7. Tratamiento estadístico

Se utilizó técnicas estadísticas de análisis de datos para ambas variables de estudio, y se dividió en dos grupos:

a) Análisis e interpretación descriptiva.

Se sometieron a tratamiento estadístico los resultados para ser evaluados, separando en variables dependiente e independiente, para el análisis estadístico descriptivo de cada variable de investigación se utilizó la distribución de frecuencias, tendencia central y medidas de variabilidad. La distribución de frecuencias se presentó en gráficos de gráfico de barras en cada caso con precisiones porcentuales. Se establecieron medidas de tendencia central de la investigación como la moda, mediana y media; medidas de dispersión se determinó el rango, la desviación estándar y la varianza de las variables de la investigación por cada objetivo, todo ello con el afán de entender el comportamiento de la participación articulada.

b) Análisis e interpretación inferencial

Para corroborar las seis hipótesis específicas y la hipótesis general de investigación los datos almacenados se organizaron y realizaron, previamente se

realizó el análisis paramétrico con la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, seguidamente se procedió a realizar la prueba de regresión lineal por ser hipótesis causales, para determinar el grado de relación de la variable independiente participación articulada intergubernamental con la variable dependiente gestión por resultados.

Para la decisión se utilizó la prueba P valor de Fisher para la hipótesis general y específicas. Se construyeron la línea de datos con las medias obtenidas variable dependiente Y1, Y2 y Y3 variable independiente X1, X2 y X3, aplicando la ecuación: $Y = a + bx$ donde:

Y = variable dependiente calidad de los servicios.

a = intersección estimada de la línea de regresión con el eje Y.

b = pendiente estimada de la línea de regresión: coeficiente de regresión.

x = variable independiente gestión por procesos.

Para medir la fuerza o grado de correlación de cada variable de la investigación se estableció el coeficiente de correlación (r); así como el cuadrado del coeficiente de correlación (r^2), su valor representó una proporción de la variación de Y que se explica por la variable independiente X. La interpretación de los datos se dio para las descripciones completas de cada categoría de datos, significado, frecuencia y las relaciones entre variables para establecer la prueba de hipótesis de la investigación y consecuentemente las conclusiones de la investigación.

De los resultados de análisis de cada sub hipótesis, se usa como premisas para contrastarla, obteniendo una conclusión parcial. Con el uso del método

inductivo, los resultados de las contrastaciones, a su vez, se usó como premisas para contrastar la hipótesis general, por lo que la integración concatenada de las conclusiones parciales dio la base para formular la conclusión general, a su vez, dichas apreciaciones y conclusiones sirvieron para formular cada parte de la propuesta.

3.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación

Según (Carrasco, 2009, p. 336) la validez es atributo de los instrumentos que miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de las variables de investigación; para medir la calidad del servicio y la gestión por procesos con los dos cuestionarios que totalizaron 42 ítems se ha sometido a juicio de expertos para determinar la coherencia, veracidad, secuencia y dominio del contenido de las variables y luego estos fueron sometidos a la validez y confiabilidad utilizando el estadístico de alfa de cronbach.

Para tener conocimiento sobre los instrumentos utilizados para esta investigación y que hayan considerado sobre los temas y subtemas de las variables en estudio, y si estos son pertinentes y suficientes, esto se halló a través del juicio de expertos que son conocidos dentro del ámbito universitario y sector público en nuestra Región, también se estableció la escala de valoración siendo de muy confiable los instrumentos. Seguimos con el procedimiento para seleccionar y validar los instrumentos de esta manera:

1. Utilizamos el cuestionario 1 para la variable calidad de servicios y el cuestionario 2 para la variable gestión por procesos.
2. Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), se refiere a la validez del

instrumento, como el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Por ello estos instrumentos fueron validados por los siguientes profesionales jueces expertos:

1. Mg. Liborio Rojas Victorio
2. Mg. Juan Antonio Ricaldi Baldeón
3. Mg. William Simón Aylas.

Confiabilidad del instrumento. – Hernández (2014), señala que un instrumento de medición es confiable cuando su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Para ello el cuestionario fue sometido a un proceso de confiabilidad y validez, y se aplicó el método de consistencia interna a nivel de toda la variable con el índice de Alpha cronbach, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 4. Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	275	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	275	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,816	22

Se utilizó el método estadístico alfa de Combranch con un nivel de confiabilidad de 0.816 equivalente al 81.6%, siendo un nivel adecuado, que sustentan la fiabilidad

del instrumento.

Tabla 5. Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	275	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	275	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,818	,825	20

Se utilizó el método estadístico alfa de Combranch con un nivel de confiabilidad de 0.818 equivalente al 81.8%, siendo un nivel aceptable, que sustentan la fiabilidad del instrumento.

Por otro lado, también se realizó el baremo de las variables y dimensiones de estudio, para su respectiva interpretación, siendo de la siguiente manera:

Tabla 6. Tabla de Baremos

VARIABLES	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
CS	55 a 74	75 a 84	85 a 104
GPP	39 a 69	70 a 78	79 a 98
ET	9 a 14	15 a 17	18 a 20
CO	9 a 15	16 a 18	19 a 25
CA	7 a 13	14 a 15	16 a 20
SE	6 a 13	14 a 16	17 a 20
EM	7 a 17	18 a 20	21 a 25
PL	7 a 22	23 a 24	25 a 30
EJ	10 a 19	20 a 23	24 a 30
MS	6 a 12	13 a 17	18 a 20
AC	4 a 14	15 a 17	18 a 20

Los códigos establecidos son los siguientes: (GPP) Gestión por procesos; (PL) Planificar; (EJ) Ejecución; (MS) Medición y seguimiento; (AC) Actuar; (CS) Calidad de los servicios; (ET) Elementos tangibles; (CO) Confiabilidad; (CA) Capacidad de respuesta; (SE) Seguridad; (EM) Empatía. A todo ello se dividió en tres niveles bajo, medio, alto.

3.9. Orientación ética

Para este trabajo reconocemos a los autores de los antecedentes por lo importante que son para apoyar a la investigación, citando su autoría respectivamente, asimismo podemos dejar constancia que no hubo plagio alguno.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se obtuvo información de los colaboradores considerados en el estudio de la muestra, entre estudiantes, docentes y no docentes que pertenecen a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para lo cual se aplicó 2 cuestionarios con una totalidad de 42 preguntas que están direccionadas a las variables.

Sin embargo, para realizar la prueba de las hipótesis específicas como la general, con los datos almacenados se organizó y realizó el análisis paramétrico con la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, continuando con la prueba de regresión lineal por ser hipótesis causales, y así determinar el grado de relación a cada uno de las variables.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Resultados descriptivos de la primera variable Gestión por Procesos

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la variable Gestión por Procesos.

Estadísticos						
	Variable Independiente X: Gestión por Procesos	Dimensión X1: Planificación	Dimensión X2: Ejecución	Dimensión X3: Medición y Seguimiento	Dimensión X4: Actuar	
N	Válido	275	275	275	275	275
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		73,51	22,96	21,51	14,05	14,99
Error estándar de la media		,574	,217	,226	,193	,184
Mediana		74,00	23,00	21,00	14,00	15,00
Moda		75	22	21	16	14
Desv. Desviación		9,524	3,604	3,743	3,199	3,049
Varianza		90,711	12,991	14,010	10,235	9,296
Rango		59	23	20	14	16
Mínimo		39	7	10	6	4
Máximo		98	30	30	20	20
Suma		20216	6315	5916	3863	4122

Fuente: Datos del cuestionario.

Análisis: Según los datos encontrados en el trabajo de campo respecto a la primera variable gestión por procesos, con sus respectivas dimensiones tales como planificación, ejecución, medición y seguimiento, actuar que se muestran en la tabla 6; la media aritmética es 73.51; 22.96;21.51;14.05; 14.99 respectivamente; mientras que la desviación estándar es 9.524; 3.60; 3.74; 3.19; 3.04 en cada caso, lo que significa que los datos fluctúan entre 90.71; 12.99; 14.01; 10.23; 9.29 respectivamente; las sumatorias de la variable y dimensiones encontradas son 20216; 6315; 5916; 3963; 4122 todos con puntuación alta; por lo que se puede evidenciar parcialmente que existe

gestión por procesos de manera significativa dentro de la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Tabla 8. Frecuencias de la variable X: Gestión por Procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	92	33,5
Nivel Medio	110	40,0
Nivel Alto	73	26,5
Total	275	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

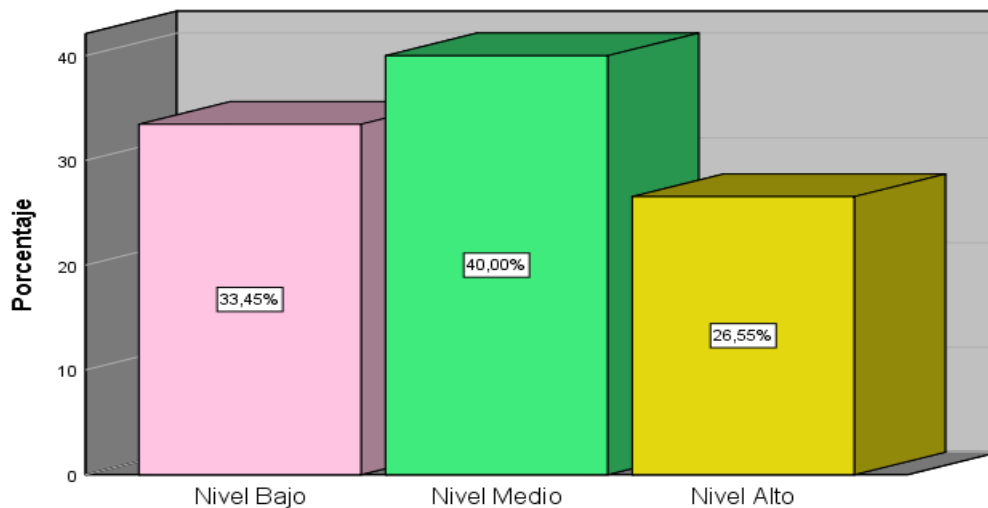


Figura 5. Gestión por Procesos

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 5, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la variable gestión por procesos, se tiene un 33.5% califican de nivel bajo; el 40% califican de nivel medio; el 26.5% califica de nivel alto. Por consiguiente, la gestión por procesos en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación media.

Tabla 9. Frecuencias de la dimensión: Planificación

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	122	44,4
Nivel Medio	76	27,6
Nivel Alto	77	28,0
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

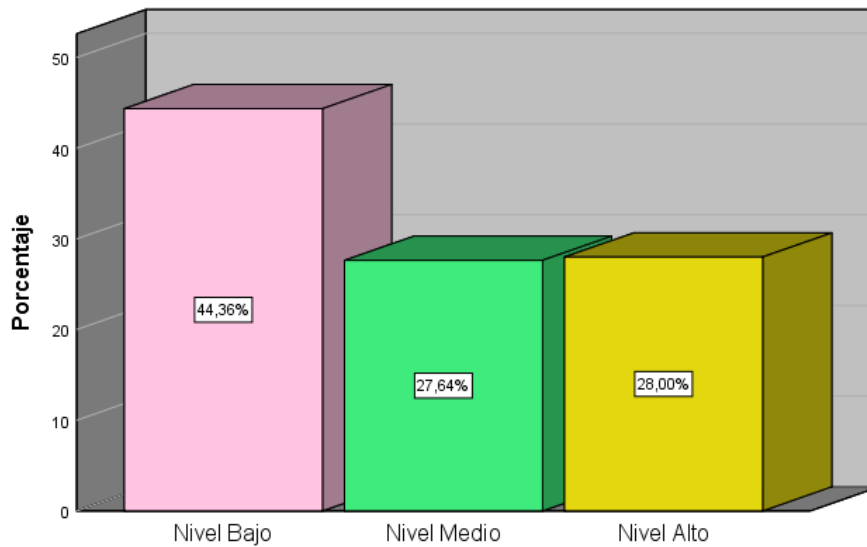


Figura 6. Dimensión: Planificación

Como se aprecia en la tabla 8 y figura 6, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión planificación, se tiene un 44,4% califican de nivel bajo; el 27,6% califican de nivel medio; el 28% califica de nivel alto. Por consiguiente, la dimensión planificación en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación baja.

Tabla 10. Frecuencia de la dimensión Ejecución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	83	30,2
Nivel Medio	113	41,1
Nivel Alto	79	28,7
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

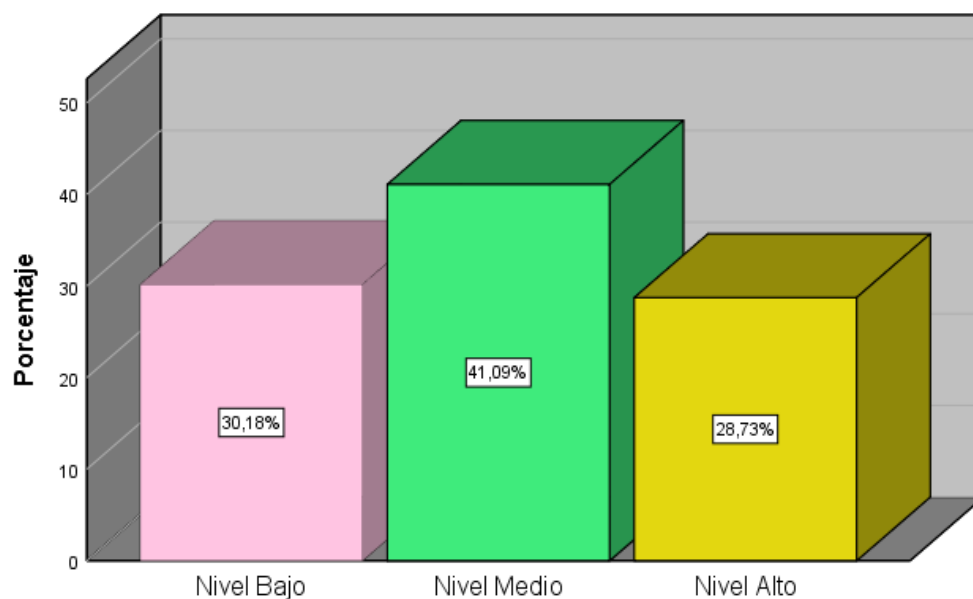


Figura 7. Dimensión ejecución.

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 7, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión ejecución, se tiene un 30.2% califican de nivel bajo; el 41.1% califican de nivel medio; el 28.7% califica de nivel alto. Por consiguiente, la ejecución en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación media.

Tabla 11 Dimensión Medición y seguimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	89	32,4
Nivel Medio	141	51,3
Nivel Alto	45	16,4
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

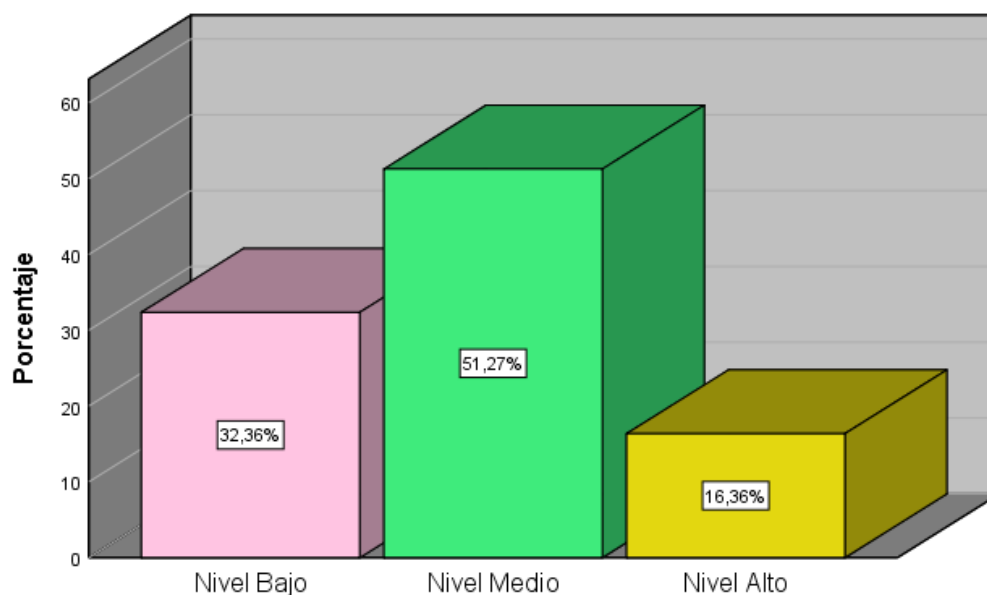


Figura 8. Dimensión Medición y seguimiento

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 8, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión medición y seguimiento, se tiene un 32,4% califican de nivel bajo; el 51,3% califican de nivel medio; el 16,4% califica de nivel alto. Por consiguiente, la ejecución en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación media.

Tabla 12. Dimensión Actuar

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	118	42,9
Nivel Medio	105	38,2
Nivel Alto	52	18,9
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

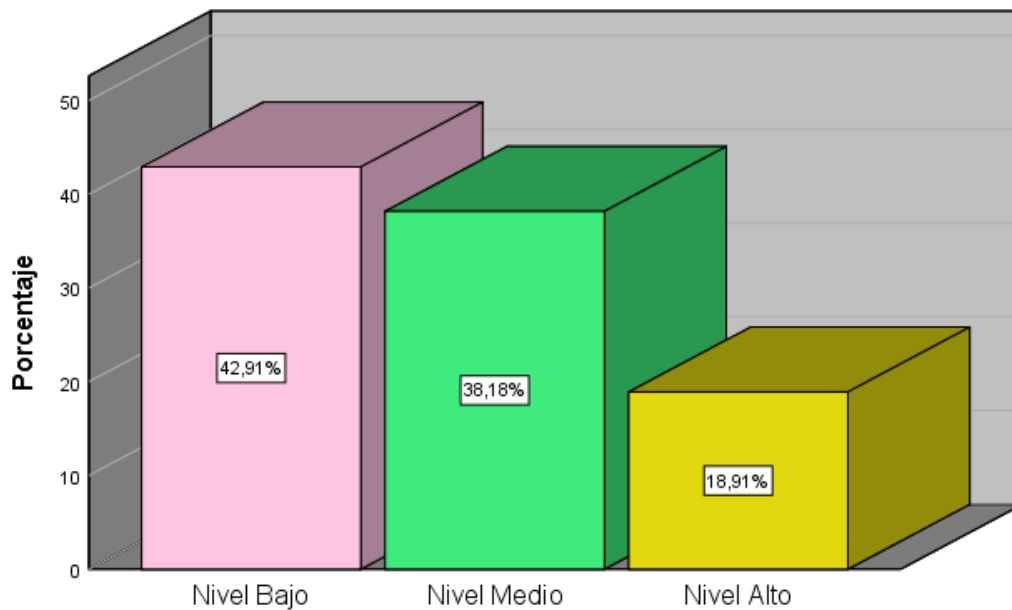


Figura 9. Dimensión Actuar

Como se aprecia en la tabla 11 y figura 9, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión actuar, se tiene un 42.9% califican de nivel bajo; el 38.2% califican de nivel medio; el 18.9% califica de nivel alto. Por consiguiente, la dimensión actuar en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación baja.

Resultados descriptivos de la segunda variable

Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la variable Calidad de los Servicios

	Variable Dependiente Y: Calidad de los servicios	Estadísticos					
		Dimensión X1: Elementos Tangibles	Dimensión X2: Confiabilidad	Dimensión X3: Capacidad de respuesta	Dimensión X4: Seguridad	Dimensión X5: Empatía	
N	Válido	275	275	275	275	275	275
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		79,17	15,76	16,74	13,90	14,04	18,73
Error estándar de la media		,579	,143	,209	,139	,170	,214
Mediana		80,00	16,00	17,00	14,00	14,00	19,00
Moda		81	16	18	13	12	20
Desv. Desviación		9,597	2,378	3,462	2,306	2,814	3,542
Varianza		92,111	5,656	11,982	5,318	7,918	12,548
Rango		49	11	16	13	14	18
Mínimo		55	9	9	7	6	7
Máximo		104	20	25	20	20	25
Suma		21771	4335	4603	3822	3860	5151

Fuente: Datos del cuestionario

Análisis: Según los datos encontrados en el trabajo de campo respecto a la segunda variable calidad en los servicios, con sus respectivas dimensiones tales como elementos tangibles; confiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía que se muestran en la tabla 12; la media aritmética es 79.17; 15.76; 16.74; 13.90; 14.04; 18.73 respectivamente; mientras que la desviación estándar es 9.59; 2.37; 3.46; 2.30; 2.81; 3.54 en cada caso, lo que significa que los datos fluctúan entre 92.11; 5.656; 11.98; 5.31; 7.91; 12.54 respectivamente; las sumatorias de la variable y dimensiones encontradas son 21771; 4335; 4603; 3822; 3860; 5151 todos con puntuación alta; por lo que se puede evidenciar parcialmente que existe una relación entre la calidad de los

servicios de manera significativa dentro de la gestión por procesos en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Tabla 14. Variable Calidad de los Servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	85	30,9
Nivel Medio	116	42,2
Nivel Alto	74	26,9
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

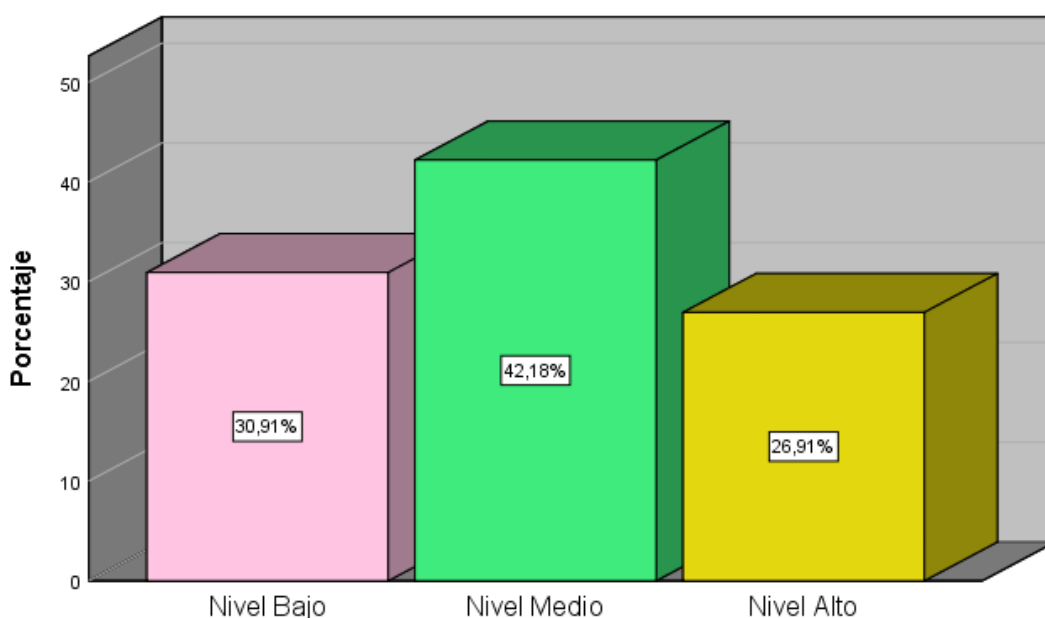


Figura 10. Variable Calidad de los Servicios

Como se aprecia en la tabla 13 y figura 10, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la variable calidad de los servicios, se tiene un 30.9% califican de nivel bajo; el 42.2% califican de nivel medio; el 26.9% califica de nivel alto. Por consiguiente, la variable calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación medio.

Tabla 15. Dimensión Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	85	30,9
Nivel Medio	121	44,0
Nivel Alto	69	25,1
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

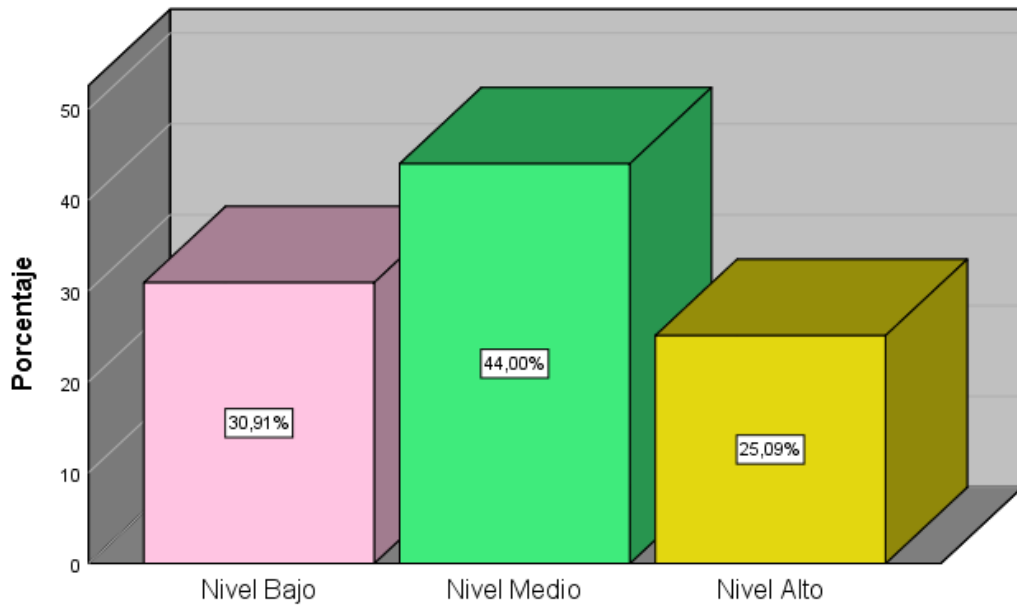


Figura 11. Dimensión Elementos tangibles

Como se aprecia en la tabla 14 y figura 11, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión elementos tangibles, se tiene un 30.91% califican de nivel bajo; el 42.18% califican de nivel medio; el 26.91% califica de nivel alto. Por consiguiente, la dimensión elementos tangibles en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación medio.

Tabla 16. Dimensión Confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	100	36,4
Nivel Medio	96	34,9
Nivel Alto	79	28,7
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

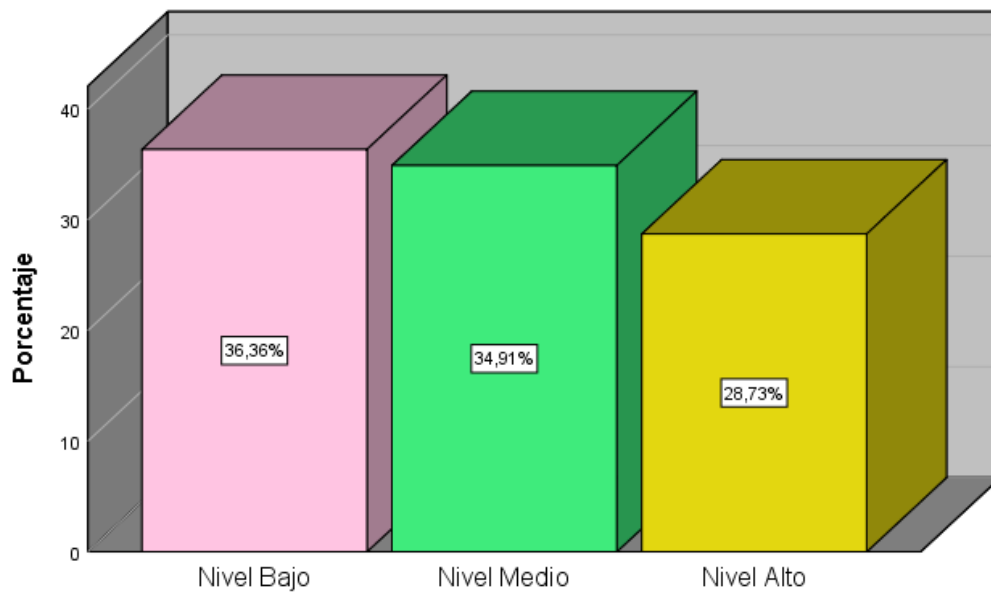


Figura 12. Dimensión Confiabilidad

Como se aprecia en la tabla 15 y figura 12, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión confiabilidad, se tiene un 36.4% califican de nivel bajo; el 34.9% califican de nivel medio; el 28.7% califica de nivel alto. Por consiguiente, la dimensión confiabilidad en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación baja.

Tabla 17. Dimensión Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	126	45,8
Nivel Medio	80	29,1
Nivel Alto	69	25,1
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

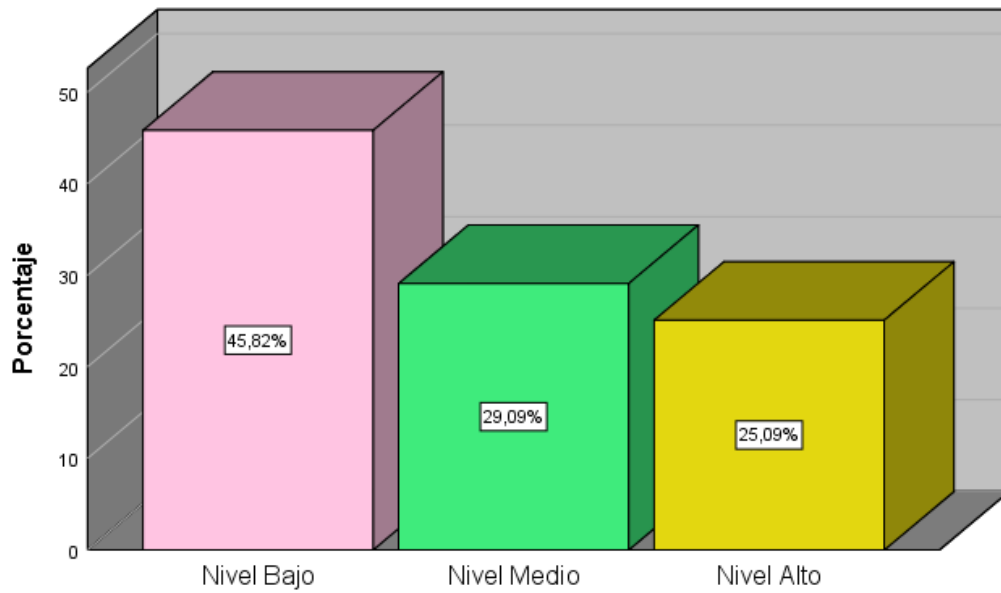


Figura 13 Capacidad de respuesta

Como se aprecia en la tabla 16 y figura 13, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión capacidad de respuesta; se tiene un 45.8% califican de nivel bajo; el 29.1% califican de nivel medio; el 25.1% califica de nivel alto. Por consiguiente, la dimensión capacidad de respuesta en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación baja.

Tabla 18. Dimensión Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	124	45,1
Nivel Medio	99	36,0
Nivel Alto	52	18,9
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

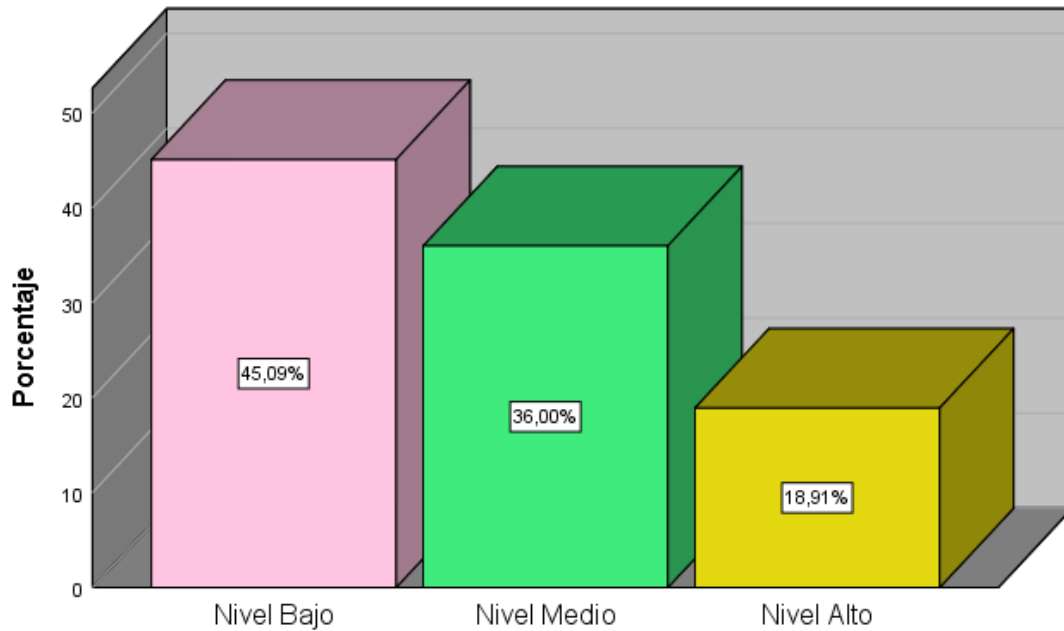


Figura 14 Dimensión seguridad

Como se aprecia en la tabla 17 y figura 14, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión seguridad; se tiene un 45.09% califican de nivel bajo; el 36% califican de nivel medio; el 18.91% califica de nivel alto. Por consiguiente, la dimensión seguridad en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación baja.

Tabla 19. Dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	88	32,0
Nivel Medio	105	38,2
Nivel Alto	82	29,8
Total	275	100,0

Fuente: Datos del cuestionario.

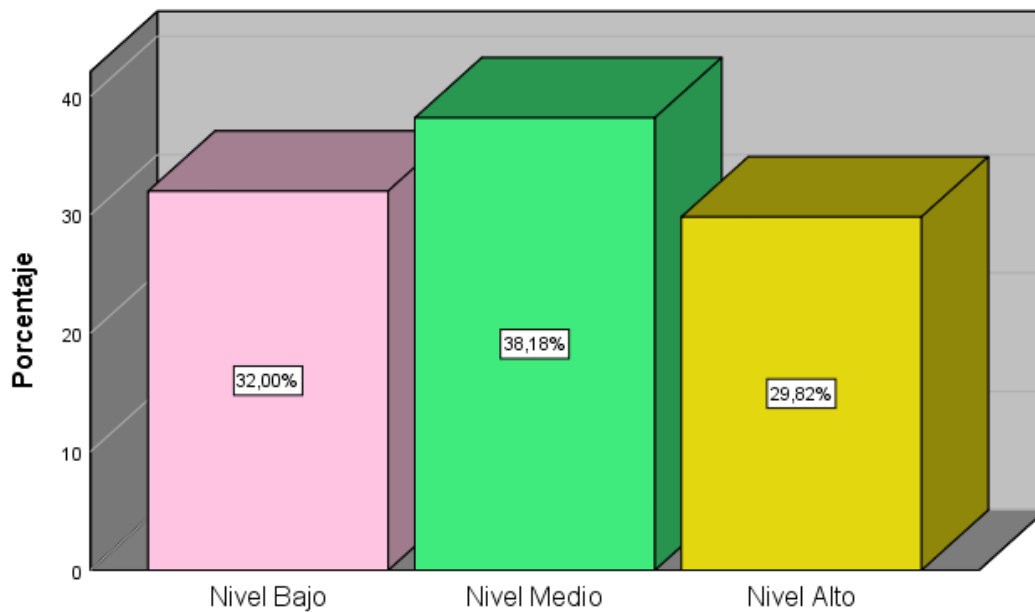


Figura 15 Dimensión Empatía

Como se aprecia en la tabla 18 y figura 15, sobre la percepción de los encuestados con respecto a la dimensión empatía; se tiene un 32% califican de nivel bajo; el 38.2% califican de nivel medio; el 29.8% califica de nivel alto. Por consiguiente, la dimensión empatía en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una calificación medio.

4.3. Prueba de hipótesis

Según Hernández et al (2014) en investigaciones con enfoque cuantitativo las variables cualitativas adquieren valor para la investigación científica cuando son susceptibles a ser medidos, observados e inferidos y cuando llegan a relacionarse con otras variables, cuantificados a través de escalas de medición; también se dice que es el “proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos” que se realizó para cuantificar los datos cualitativos; dicho proceso coincide con lo expresado por Pino (2007, p. 133) “las apreciaciones cualitativas pueden ser expresados por esos equivalentes” recurso que se utilizó para la interpretación e inferencia estadística.

Para contrastar las hipótesis planteadas, por el tipo de información de carácter cualitativo para tomar la decisión se usó el enfoque basado en el valor de probabilidad (p valor) de Ronald A. Fisher, como el mínimo nivel de significancia (Triola, 2013, p. 498-400), ya que ambas muestras de las variables tienen una distribución normal (Díaz, 2013, p. 406) y corroborado por (Alvarado y Agurto, 2013, p. 530), a un nivel de significancia de 0.05.

Según Triola (2013, p. 580) para la regresión lineal los datos “puede obtenerse para dos conjuntos cualesquiera de datos de valores pareados, sin importar lo que estos representen”, es decir, según el autor citado la regresión puede usarse para datos cualitativos o cuantitativos, en ese contexto, se utilizó la ecuación de regresión lineal, que expresa la fuerza de relación lineal, para establecer que el valor de X influye en Y, o esta depende de X, de acuerdo con (Newbold, P. Carlson, W. y Thorne, B., 2008, pp.

437-439), la regresión lineal aporta pruebas a favor de la influencia conjugado con la teoría y la experiencia corroborado por Bradford Hill en sus criterios de causalidad como: asociación estadística, secuencia temporal, razonamiento por analogía (teorías previas), especificidad, consistencia y coherencia.

Entonces para desarrollar el contraste de hipótesis, se establece si los datos provienen de una distribución normal, para hallar la prueba de normalidad se planteó las siguientes hipótesis:

La Hipótesis nula de esta prueba es:

H₀: Los datos de las variables gestión por procesos y calidad de los servicios provienen de una población con distribución normal.

La Hipótesis alterna de esta prueba es:

H₁: Los datos de las variables gestión por procesos y calidad de los servicios no provienen de una población con distribución normal.

Regla de Decisión es:

Si p valor > 0.05 entonces acepta la H₀.

Si p valor < 0.05 entonces rechaza la H₀.

Prueba de Normalidad:

Tabla 20. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Por Procesos	,060	275	,170	,991	275	,107
Calidad de los servicios	,069	275	,291	,991	275	,109

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos del estudio.

Análisis: Para este análisis utilizamos el criterio de Kolmogorv Smirnov, porque los datos analizados son mayores a 50, por lo tanto, decimos que no se rechaza la hipótesis nula para ninguno de las variables en estudio, porque el P valor es mayor que $\alpha = 0.05$; los datos provienen de una población con distribución normal, es decir, tanto la calidad de los servicios y la gestión por procesos se distribuyen normalmente. Este análisis genera confianza para desarrollar la prueba de hipótesis aplicando el estadístico de regresión lineal.

CONCLUSIÓN: Existen suficientes evidencias estadísticas para afirmar que los datos presentados para el análisis sobre las variables de estudio, son distribuidos con normalidad correspondiente a las variables de la hipótesis general. Así mismo podemos mencionar que habiendo probado los datos de normalidad para la hipótesis general, queda demostrado que la normalidad de datos para las hipótesis específicas.

Prueba de la primera hipótesis específica:

Paso 1. Se planteó la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alterna H_a .

Hipótesis nula: H_0 : La planificación no influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Hipótesis alterna: H_a : La planificación influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Paso 2. Se elige el nivel de significancia.

El riesgo, la probabilidad de cometer el error Tipo I, es decir rechazar la hipótesis nula cuando en realidad debió aceptarse como verdadera. $\alpha = 0.05$.

Paso 3. Se calculó el valor estadístico de la prueba.

Para hallar la regresión lineal de las variables se seleccionó el Anova y la prueba F, ya que ambas muestras de las variables tienen una distribución normal, se halló el coeficiente de la significancia p valor de Fisher, a través del software SPSS versión 25.

Tabla 21. Prueba de regresión y correlación de planificación y calidad de los servicios

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,730 ^a	,472	,465	0,345	,137	43,235	1	273	,000

a. Predictores: (Constante), Dimensión: Planificación

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1 Regresión	3450,558	1	3450,558	43,235	,000 ^b	
Residuo	21787,748	273	79,809			
Total	25238,305	274				

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

b. Predictores: (Constante), Dimensión: Planificación

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
1 (Constante)	56,558	3,480		16,251	,000
Dimensión: Planificación	,985	,150	,370	6,575	,000

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

Fuente: Datos de estudio

Paso 4. Se planteó la regla de decisión, las condiciones según las que se acepta o rechaza la H₀.

Una vez que el valor p se haya determinado, la conclusión de cualquier nivel α particular resulta de comparar el valor p con α , si: Valor $p \leq \alpha$ entonces rechazar H_0 al nivel α ; si Valor $p \geq \alpha$ entonces no rechazar H_0 al nivel α .

Paso 5. Tomar una decisión. Se acepta o se rechaza la H_0 .

En la tabla 21 al regresionar las variables se halló un valor p (sig.) de 0.000 menor de $\alpha = 0.05$ en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que la dimensión planificación tiene poder explicativo y es significativo sobre la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. En cuanto a las estadísticas de regresión; el coeficiente de correlación de 0.73 es positiva fuerte, mientras que la prueba estadística r^2 ajustado de 0.472 es considerable también permite suponer que no se rechaza la significación global de las variables en su conjunto el 47.2 %, de la variable calidad de los servicios está explicada por la planificación y el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Prueba de la segunda hipótesis específica:

Paso 1. Se planteó la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alterna H_a .

Hipótesis nula: H_0 : La ejecución no influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Hipótesis alterna: H_a : La ejecución influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Paso 2. Se elige el nivel de significancia.

El riesgo, la probabilidad de cometer el error Tipo I, es decir rechazar la hipótesis nula cuando en realidad debió aceptarse como verdadera. $\alpha = 0.05$.

Paso 3. Se calculó el valor estadístico de la prueba.

Para hallar la regresión lineal de las variables se seleccionó el Anova y la prueba F, ya que ambas muestras de las variables tienen una distribución normal, se halló el coeficiente de la significancia p valor de Fisher, a través del software SPSS versión 25.

Tabla 22. Prueba de regresión y correlación de ejecución y calidad de los servicios

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	
1	,810 ^a	,656	,643	9,140	,096	29,111	1	273	,000

a. Predictores: (Constante), Dimensión: Ejecución

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	2431,955	1	2431,955	29,111	,000 ^b
Residuo	22806,351	273	83,540		
Total	25238,305	274			

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

b. Predictores: (Constante), Dimensión: Ejecución

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
1 (Constante)	62,044	3,221		19,262	,000
Dimensión: Ejecución	,796	,148	,310	5,395	,000

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

Fuente: Datos de Estudio

Paso 4. Se planteó la regla de decisión, las condiciones según las que se acepta o rechaza la Ho.

Una vez que el valor p se haya determinado, la conclusión de cualquier nivel α particular resulta de comparar el valor p con α , si: Valor $p \leq \alpha$ entonces rechazar Ho al nivel α ; si Valor $p \geq \alpha$ entonces no rechazar Ho al nivel α .

Paso 5. Tomar una decisión. Se acepta o se rechaza la Ho.

En la tabla 22 al regresionar las variables se halló un valor p (sig.) de 0.000 menor de $\alpha = 0.05$ en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que la dimensión ejecución tiene poder explicativo y es significativo sobre la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. En cuanto a las estadísticas de regresión; el coeficiente de correlación de 0.81 es positiva fuerte, mientras que la prueba estadística r^2 ajustado de 0.65 es alta también permite suponer que no se rechaza la significación global de las variables en su conjunto el 65,6 %, de la variable calidad de los servicios está explicada por la ejecución y el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Prueba de la tercera hipótesis específica:

Paso 1. Se planteó la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alterna H_a .

Hipótesis nula: H_0 : La medición y seguimiento no influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Hipótesis alterna: H_a : La medición y seguimiento influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Paso 2. Se elige el nivel de significancia.

El riesgo, la probabilidad de cometer el error Tipo I, es decir rechazar la hipótesis nula cuando en realidad debió aceptarse como verdadera. $\alpha = 0.05$.

Paso 3. Se calculó el valor estadístico de la prueba.

Para hallar la regresión lineal de las variables se seleccionó el Anova y la prueba F, ya que ambas muestras de las variables tienen una distribución normal, se halló el

coeficiente de la significancia p valor de Fisher, a través del software SPSS versión 25.

Tabla 23. Prueba de regresión y correlación de Medición y seguimiento y calidad de los servicios

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,875 ^a	,765	,0684	9,530	,018	4,888	1	273	,028

a. Predictores: (Constante), Dimensión: Medición y seguimiento

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	443,971	1	443,971	4,888	,028 ^b
	Residuo	24794,334	273	90,822		
	Total	25238,305	274			

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

b. Predictores: (Constante), Dimensión: Medición y seguimiento

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	73,578	2,592		28,382	,000
	Dimensión: Medición y seguimiento	,398	,180	,133	2,211	,028

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

Fuente: Datos de estudio

Paso 4. Se planteó la regla de decisión, las condiciones según las que se acepta o rechaza la Ho.

Una vez que el valor p se haya determinado, la conclusión de cualquier nivel α particular resulta de comparar el valor p con α , si: Valor $p \leq \alpha$ entonces rechazar Ho al nivel α ; si Valor $p \geq \alpha$ entonces no rechazar Ho al nivel α .

Paso 5. Tomar una decisión. Se acepta o se rechaza la Ho.

En la tabla 23 al regresionar las variables se halló un valor p (sig.) de 0.028 menor de $\alpha = 0.05$ en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que la dimensión medición y seguimiento tiene poder explicativo y es significativo sobre la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. En cuanto a las estadísticas de regresión; el coeficiente de correlación de 0.875 es positiva fuerte, mientras que la prueba estadística r^2 ajustado de 0.756 es alta también permite suponer que no se rechaza la significación global de las variables en su conjunto el 75,6 %, de la variable calidad de los servicios está explicada por la medición y seguimiento y el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Prueba de la cuarta hipótesis específica:

Paso 1. Se planteó la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alterna H_a .

Hipótesis nula: H_0 : El actuar no influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Hipótesis alterna: H_a : El actuar influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Paso 2. Se elige el nivel de significancia.

El riesgo, la probabilidad de cometer el error Tipo I, es decir rechazar la hipótesis nula cuando en realidad debió aceptarse como verdadera. $\alpha = 0.05$.

Paso 3. Se calculó el valor estadístico de la prueba.

Para hallar la regresión lineal de las variables se seleccionó el Anova y la prueba F, ya que ambas muestras de las variables tienen una distribución normal, se halló el

coeficiente de la significancia p valor de Fisher, a través del software SPSS versión 25.

Tabla 24. Prueba de regresión y correlación de Actuar y calidad de los servicios

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,872 ^a	,760	,825	9,472	,030	8,316	1	273	,004

a. Predictores: (Constante), Dimensión: Actuar

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	746,090	1	746,090	8,316	,004 ^b
	Residuo	24492,215	273	89,715		
	Total	25238,305	274			

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

b. Predictores: (Constante), Dimensión: Actuar

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constante)	71,055	2,871		24,753	,000
	Dimensión: Actuar	,541	,188	,172	2,884	,004

a. Variable dependiente: Variable: Calidad de los servicios

Fuente: Datos de estudio

Paso 4. Se planteó la regla de decisión, las condiciones según las que se acepta o rechaza la Ho.

Una vez que el valor p se haya determinado, la conclusión de cualquier nivel α particular resulta de comparar el valor p con α , si: Valor $p \leq \alpha$ entonces rechazar Ho al nivel α ; si Valor $p \geq \alpha$ entonces no rechazar Ho al nivel α .

Paso 5. Tomar una decisión. Se acepta o se rechaza la Ho.

En la tabla 24 al regresionar las variables se halló un valor p (sig.) de 0.004 menor de $\alpha = 0.05$ en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que la dimensión actuar tiene poder explicativo y es significativo sobre la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. En cuanto a las estadísticas de regresión; el coeficiente de correlación de 0.872 es positiva fuerte, mientras que la prueba estadística r^2 ajustado de 0.76 es alta también permite suponer que no se rechaza la significación global de las variables en su conjunto el 76 %, de la variable calidad de los servicios está explicada por la dimensión actuar y el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Prueba de la hipótesis general:

Paso 1. Se planteó la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alterna H_a .

Hipótesis nula: H_0 : La gestión por procesos no influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Hipótesis alterna: H_a : La gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.

Paso 2. Se elige el nivel de significancia.

El riesgo, la probabilidad de cometer el error Tipo I, es decir rechazar la hipótesis nula cuando en realidad debió aceptarse como verdadera. $\alpha = 0.05$.

Paso 3. Se calculó el valor estadístico de la prueba.

Para hallar la regresión lineal de las variables se seleccionó el Anova y la prueba F, ya que ambas muestras de las variables tienen una distribución normal, se halló el

coeficiente de la significancia p valor de Fisher, a través del software SPSS versión 25.

Tabla 25. Prueba de regresión y correlación de gestión por procesos y calidad de los servicios

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,786 ^a	,617	,752	,721	,105	32,078	1	273	,000

a. Predictores: (Constante), Gestión por procesos

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	16,672	1	16,672	32,078	,000 ^b
Residuo	141,888	273	,520		
Total	158,560	274			

a. Variable dependiente: Calidad de los servicios

b. Predictores: (Constante), Gestión por procesos

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		Correlaciones		
	B	Desv. Error				Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial	Parte
1 (Constante)	1,344	,117		11,469	,000	1,113	1,574			
Gestión por procesos	,319	,056	,324	5,664	,000	,208	,430	,324	,324	,324

a. Variable dependiente: Calidad de los servicios

Fuente: Datos de estudio

Paso 4. Se planteó la regla de decisión, las condiciones según las que se acepta o rechaza la Ho.

Una vez que el valor p se haya determinado, la conclusión de cualquier nivel α particular resulta de comparar el valor p con α , si: Valor $p \leq \alpha$ entonces rechazar Ho al nivel α ; si Valor $p \geq \alpha$ entonces no rechazar Ho al nivel α .

Paso 5. Tomar una decisión. Se acepta o se rechaza la Ho.

En la tabla 24 al regresionar las variables se halló un valor p (sig.) de 0.004 menor de $\alpha = 0.05$ en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que la variable gestión por procesos tiene poder explicativo y es significativo sobre la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. En cuanto a las estadísticas de regresión; el coeficiente de correlación de 0.786 es positiva fuerte, mientras que la prueba estadística r^2 ajustado de 0.752 es alta también permite suponer que no se rechaza la significación global de las variables en su conjunto el 75.2 %, de la variable calidad de los servicios está explicada por la variable gestión por procesos y el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

4.4. Discusión de resultados

Encontrados los hallazgos de la investigación, aceptamos la hipótesis alternativa general que la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019, se establece de manera directa por que explica al modelo en un 78.6% y es de manera significativa porque se obtuvo un p valor de 0.00 menor al nivel de significancia planteado para el estudio siendo el valor de 0.05; por ello podemos concluir que un mejor diseño de la gestión por procesos se tendrá como resultados una mejor calidad de servicios en la Universidad. Así mismo cuando comparamos con las otras dimensiones como son la planificación, la ejecución, la medición y seguimiento y finalmente el actuar en los procesos de gestión todos estos influyen en la calidad de los servicios, todo esto basado en la teoría de la mejora de los procesos. Por lo que estos resultados guardan relación con lo que sostiene según Duque (2005), quién en su

trabajo de investigación realiza la revisión de diferentes conceptualizaciones sobre el servicio aparecido en los últimos años, también realiza el análisis de las escuelas norteamericana y nórdica, pioneras en el concepto de calidad del servicio, siendo hoy en día un requisito importante para el proceso de acreditación y licenciamiento en las universidades del Perú.

Por otro lado, debemos señalar que según Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C. L., Moreno-Pino, M., & García-Vidal, G. (2014), quien promueve la reconceptualización de la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos, considerando los sistemas integrados normalizados, concluyendo con su investigación señalan que es permisible gestionar los requisitos unificados aplicables, la determinación de las interacciones y la gestión de los agujeros negros.

Por otro lado, coincidimos con Carrión, B. R. (2014), quién presenta en su investigación la mejora continua de los procesos educativos, para ello señala que el tema de servicio educativo como un conjunto de procesos, cuya base es el proceso de aprendizaje y enseñanza y que a su alrededor un conjunto de procesos complementarios que ayuda a la producción del servicio educativo de calidad, con eficiencia y eficacia.

Finalmente coincidimos con Capcha, Y. A. H. (2019). Quién en su trabajo de investigación realiza un análisis sobre la gestión por procesos en las instituciones educativas del Perú, sabiendo que es un tema que ingresa con fuerza en estos últimos años y además involucra un cambio de paradigma en el modelo que se viene trabajando y que esto se debe desarrollar pasando por un cambio transformacional por los miembros que conforman activamente las instituciones educativas de todos los niveles.

CONCLUSIONES

1. Al desarrollar nuestro estudio de investigación el objetivo general fue determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019, para ello se tomó en cuenta las percepciones de los actores que se tiene dentro de la universidad en estudio siendo los estudiantes, docentes y el personal no docente cuyo resultado se obtuvo que sí existe influencia de la gestión por procesos a la calidad de los servicios de manera directa y significativa.
2. De otro lado, también se pudo determinar si la planificación influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019., considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% encontramos que el p valor del estadístico F es menor que el nivel de significancia establecido para dicha investigación, quedando probada la hipótesis planteada.
3. Así mismo también debemos concluir que se alcanzó el objetivo de determinar si la ejecución influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019, todo esto basado en un nivel de confianza del 95% y con un nivel de significancia del 5% mayor al p valor de Fisher, quedando comprobada la hipótesis.
4. También debemos de manifestar que la medición y seguimiento influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019, teniendo un nivel de confianza del 95% y un margen de

error del 5% encontramos que el p valor del estadístico F es igual a 0.028, comparado con el nivel de significancia es menor lo que demuestra la hipótesis de estudio.

5. Finalmente consideramos que con respecto a la cuarta hipótesis sobre la dimensión de actuar influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019, cumple con los niveles permitidos para determinar la prueba de hipótesis, quedando de esta manera demostrada las hipótesis específicas y también la hipótesis general.

RECOMENDACIONES

1. La gestión por procesos en las instituciones educativas del Perú, puede considerarse de recién implementación, lo que involucra un cambio de paradigma en el modelo con el cual se venía trabajando, requiriéndose esfuerzos por realizar campañas formativas en las comunidades educativas con la finalidad de asumir asertivamente los cambios propuestos, sin embargo, (Nuvaez Castillo, 2019, p. 321) plantea que “los costos producidos para un aprendizaje organizacional efectivo, coartan cualquier iniciativa que pudiera devenir de empleadores emprendedores que pretendan producir el cambio organizacional”, siendo este un factor a tener en consideración, puesto que una inversión inadecuada en el aprendizaje sobre el comportamiento organizacional, puede representar el fracaso en la adopción del proceso de gestión.
2. La gestión por procesos procura generar una educación de calidad, es decir, prestar un servicio de calidad al cliente, (Aldana y Piña, 2017, p. 178) señalan que la calidad debe ser entendida como la sumatoria de elementos que hacen posible la más alta satisfacción del atleta, es decir, que se cumpla con las expectativas que éste tiene sobre el servicio que recibirá”, es decir que las instituciones educativas deben satisfacer las expectativas del cliente, en este sentido, Estado y sociedad que procuran contar con ciudadanos educados para aportar en el crecimiento integral del Perú.
3. La gestión por procesos obedece a principios de la Organización Internacional de Normalización, (ISO: 2015), por consiguiente es necesario contar en la organización con un plan estratégico para ser implementado por todos la comunidad educativa, (Martínez, 2019, p. 204), señala que “consolidar un proceso productivo para un producto de alta calidad y soportado por estándares de certificaciones internacionales,

no se logran únicamente con la particularidad de llevar a cabo una buena filosofía de logística integral”, así para que los resultados sean exitosos, la comunidad educativa debe tener el PEI como plan estratégico, el cual debe ser abordado mediante la participación activa de todos los actores inherentes a la institución educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. M., Barra, M. V., & Robles, A. V. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Industrial data*, 16(2), 13-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81632390003.pdf>
- Aldana, J., & Piña, J. (2018). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 2(3), 172-197. Recuperado de: <http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/59/46>
- Barnett, R. (1992). *Mejora de la educación superior: atención de calidad total*. Buckingham: Prensa universitaria abierta.
- Bateman, Thomas, (2004). *Administración, una ventaja competitiva*, México, Ed. McGraw-Hill, Irwin McGraw-Hill. p. 54, 4ª edición.
- Beer, M. y otros, (1989). *Gestión de los recursos humanos: perspectivas de un administrador general. Texto y casos*. Madrid. Centro de publicaciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Botero, M.M. y Peña, P. (2006). *Calidad en el servicio: el cliente incógnito*. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228.
- Bou J.C. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos "vía demanda"*. Tesis Doctoral no publicada, Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I, Castellón.

- Bou J.C. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda”. Tesis Doctoral no publicada, Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I, Castellón.
- Brady, M. y Cronin, J. (2001). Algunas ideas nuevas sobre la conceptualización de la calidad de servicio percibida: un enfoque jerárquico. *The Journal of Marketing*, 65 (3), 34-49.
- Bravo, C. Juan, (2011). *Gestión de Procesos*, Santiago de Chile, Editorial Evolución.
- Caballero, A. (2011). *Metodología integral innovadora para los planes y tesis (1ª ed)*. Perú: Editorial Instituto Metodológico Alen Caro EIRL.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Capcha, Y. A. H. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243-261. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica (1ª ed)*. Perú: Editorial San Marcos.
- Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73. Recuperado de:
<http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Chang. R. (1996). *Mejora Continua de Procesos*, Barcelona. Granica.
- Chiavenato, Idalberto, (2000). *Administración del Recurso Humano*, México. Mc Graw-Hill, Iberoamericana, S.A.

- Chiavenato, Idalberto, (2000). Administración Proceso Administrativo México. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto, (2002). Administración de Recursos Humanos. Colombia. 5 ed. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto, (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Cuarta México. Edición Mc Graw Hill.
- Crosby, P.B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Dessler, Garry, (1996). Administración de personal. Editorial Prentice-Hall.
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. Recuperado de:
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/3190>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 15 (25), 64-80.
- E.S.P, C. M. (18 de 11 de 2014). <http://www.tigo.com.co/personas/tc-promos/condiciones-y-restricciones-promo-navidad>. Recuperado el 22 de Enero de 2015, de:
<http://www.tigo.com.co/personas/tc-promos/condiciones-y-restricciones-promo-navidad>
- Eiglier, P. & Langeard, E. (1989). Servucción. El marketing de servicios. Madrid: McGraw-Hill.

- Garvin, D. A. (1984). ¿Qué significa realmente la "calidad del producto"? Revisión de la gestión de Sloan.
- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Gronroos, C. (1988). Calidad del servicio: los seis criterios de un buen servicio percibido. *Revisión de negocios*, 9 (3), 10-13.
- Grönroos, C. (1988-1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Guanín Moreno, A. C., & Andrango Cuzco, M. R. (2015). Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar (Master's thesis, Quito: EPN, 2015).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F., México: McGraw Hill / Interamericana Editores.
- Imai, M. (1998). Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma.
- ISOTools (2018). Mejora continua. Recuperado de:
<https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/>
- James F. Riley, J. (2001). Gestión de los procesos. En J. M. Juran, Manual de Calidad de Juran (pág. 6.1). Madrid: McGraw-Hill.
- Juran, J M. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Kaplan, R. S. y Norton, D. P., (2001). El cuadro de mando integral. Barcelona. España. Segunda Edición. Ediciones Gestión 2000, S.A.

- Kast, Fremont E. y Rosenzweig, James E. (1988). Administración en las organizaciones. Un enfoque de sistemas y contingencias.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). Los aspectos de marketing de la calidad del servicio. En Berry, L., Shostack, G. y Upah, G. (eds). Perspectivas emergentes en el marketing de servicios (págs. 99-107). Chicago: Asociación de Marketing de Estados Unidos.
- Llanes-Font, M., Isaac-Godínez, C. L., Moreno-Pino, M., & García-Vidal, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. Ingeniería industrial, 35(3), 255-264. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000300002&script=sci_arttext&lng=pt
- Lorino, P. (1995). El Control de Gestión Estratégico. México, D.F. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- Louart, Pierre, (1994). Gestión de los Recursos Humanos. Barcelona. España. Ed. Gestión 2000, S.A.p.254.
- Lovelock, C. H. (1996). Marketing de servicios (3ª ed.). Englewood: Prentice Hall.
- Makón, M. P. (2000). El Modelo de Gestión por Resultados en los Organismos de la Administración Pública Nacional, Ponencia en el V Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y Administración Pública, República Dominicana.
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica " Visión de Futuro", 13(1).

- Martínez, L., & El Kadi, O. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(7), 202-232. Recuperado de:
<http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/201/165>
- Medina, L. A., Nogueira, R. D., Hernández, N. A. (2007). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. Revista de Dirección, Organización y Administración de empresas. Num. 28 pp. 5-11
- Mejías, A. y Maneiro, N. (2007). Medición de la Calidad de Servicio. Serie Cuadernos de Ingeniería Industrial. Valencia: Universidad de Carabobo.
- Munch G. Lourdes, García M. José, (1982). Fundamentos de Administración. México, D.F. Ed. Trillas S.A.
- Nuvaez Castillo, J. (2019). La discriminación laboral en razón del género y la edad en Colombia. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(7), 308-326. Recuperado de:
<http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/207/171>
- Organización Internacional de Normalización. (2005). ISO 9000. ISO 9000:2005. Ginebra, Suiza. Organización Internacional para la Estandarización. (15 de 11 de 2008). ISO 9001.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991a). Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL. Journal of Retailing, 67 (4), 420-450.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de marketing*, 41-50.
- Pérez, Juan Carlos, (2013). Oficina de Estudios y Apoyo Técnico. Defensa Jurídica Pública de la Auditoría General de la República y de los Órganos de Control Fiscal Territorial. Auditoría General de la República. Bogotá, Editorial Imprenta Nacional de Colombia.
- Puertas Castillo, D. X. (2016). Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma SA (Master's thesis, PUCE). Recuperado de:
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12232>
- Quijano, V. (2004). ¿Qué es la calidad en el servicio? Recuperado de
<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>
- Rust, R.A. & Oliver, R.L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las

entidades de la administración pública en el marco del D.S. n° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública. Recuperado de:

http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Senlle Szodo, A. y Gutiérrez Francescon, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Madrid: Díaz de Santos.

Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Ginebra, Suiza. Universidad Militar Nueva Granada. (2010). Economía, calidad y rentabilidad empresarial. Bogotá, Colombia.

Sverdllick, I. (2012). ¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa? Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.

Torres, E. y Araya, L. (2010). Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 16 (1), 54-67.

Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Recuperado de: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/661496>

Universidad Militar Nueva Granada. (16 de 09 de 2013). Gestión por procesos y mejora Continua. Relación entre Eficacia y Eficiencia. Bogotá, Colombia.

Uribe, M. (2011). Marco Teórico del Servicio y de la Calidad, de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente, para las Grandes Superficies de la Ciudad de Ibagué.

Vargas, M. y Aldana, L. (2006). Calidad en el Servicio. Bogotá: ECOE Ediciones.

Vázquez, R., Rodríguez, I. & Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de Trabajo 119/96, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo.

Wehrich H, (1990). Excelencia Administrativa. Productividad mediante objetivos. Editorial Mc Graw Hill.

Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., & Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil//Questionnaire to measure the importance and satisfaction of university services from the student perspective. Ciencia Unemi, 12(30), 35-45. Recuperado de:

<http://201.159.223.128/index.php/cienciaunemi/article/view/774>

Zapata. D. Álvaro, Murillo, V. Guillermo, (2009). Teorías Contemporáneas de la Organización y del Management. Bogotá, ECOE Ediciones, p.73, p. 423.

Zeithalm, V.A. (1981). En qué se diferencian los procesos de evaluación del consumidor entre bienes y servicios. Comercialización de servicios, 186-189.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado estudiante de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, agradeceré su amabilidad por responder esta breve encuesta, la cual tiene por finalidad evaluar la calidad de los servicios que se desarrolla en la institución, para tener un mejorar su atención.

Las respuestas a marcar son:

1) Nunca 2) casi nunca 3) A veces 4) Casi Siempre 5) Siempre

Cargo que ocupa en la Municipalidad: Funcionario (1) Gerente (2) Subgerente (3)

CALIDAD DEL SERVICIO						
Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación		1	2	3	4	5
1	La Institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas					
3	El personal de esta Institución tiene apariencia pulcra					
4	Los documentos emitidos (cartas, reportes, ...) son visualmente atractivos					
Confiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa		1	2	3	4	5
5	Cuando el personal te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
6	Cuando tienes un problema, se muestra interés en solucionártelo					
7	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez					
8	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido					
9	El personal se esfuerza por mantener tu expediente (registros) sin errores					
Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio		1	2	3	4	5
10	El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado					
11	En esta Institución se te ofrece un servicio puntual					
12	El personal de esta institución siempre está dispuesto a ayudarte					
13	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte					
Seguridad. Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal te inspira confianza					
15	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución					

16	El personal que presta servicios en esta institución es amable contigo					
17	El personal tiene conocimientos suficientes para responderte					
	Empatía. Atención individualizada que se ofrece a los estudiantes	1	2	3	4	5
18	El personal de esta institución te da una atención individualizada					
19	Esta Institución tiene horarios de trabajo convenientes sus estudiantes					
20	En esta Institución se te ofrece una atención personalizada					
21	El personal se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes					
22	En esta institución se comprenden tus necesidades específicas					

Fuente: (Adaptado de Mejías y Maneiro, 2007)

Cerro de Pasco, enero del 2020.

ANEXO 02

CUESTIONARIO 2: GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado colaborador de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, agradeceré su amabilidad por responder esta breve encuesta, la cual tiene por finalidad evaluar la gestión por procesos en su institución laboral, para tener un mejor conocimiento y cumplimiento de objetivos.

Las respuestas a marcar son:

- 1) Nunca 2) casi nunca 3) A veces 4) Casi Siempre 5) Siempre

GESTIÓN POR PROCESOS						
Planificación		1	2	3	4	5
1	La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión informa las acciones de procedimientos a los colaboradores para la planificación de la Dirección General de administración.					
2	Los colaboradores de la Dirección General de administración aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades.					
3	La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene una planificación en el PAC (Plan Anual de Contrataciones), Cuadro Analítico. Con las áreas usuarias a inicio de cada año para la ejecución de adquisiciones.					
4	En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, las actividades planificadas se realizan siguiendo la normativa de procedimientos correspondiente.					
5	La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión desarrolla planes de trabajo de acuerdo a la programación multianual de proyectos.					
6	La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión cuenta con sistema de control permanente para asegurar una planificación organizada a favor de la entidad.					
Ejecución (Hacer)		1	2	3	4	5
7	Los colaboradores de la Dirección General de Administración y Oficina de Tesorería y Contabilidad conocen las metas del presupuesto de la institución.					
8	El presupuesto de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión es suficiente para la ejecución de procesos					
9	Los sistemas de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión están actualizados en concordancia con los nuevos sistemas gestión por resultados del estado.					
10	En la Dirección General de Administración se realiza la difusión de los documentos actualizados de gestión por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.					

11	Los funcionarios realizan sus actividades según lo especificado en el Reglamento de Organización y funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la institución					
12	En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión se realizan los procesos dentro de los plazos establecidos según el PAC (plan anual de contrataciones) y Cuadro Analítico, las adquisiciones y contrataciones de acuerdo a la programación y presupuestos institucionales					
13	El personal de la Dirección General de Administración conoce acerca de los procedimientos administrativos que se realizan en su área.					
Medición y Seguimiento (Verificar)		1	2	3	4	5
14	En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión realiza seguimiento de acciones para monitorear los resultados obtenidos.					
15	La Oficina de Control interno de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión realiza auditoria a las acciones de la Dirección General de Administración y Oficina de Tesorería y Contabilidad.					
16	En la Dirección General de Administración y Oficina de Tesorería y Contabilidad se evalúan los resultados de gestión.					
Actuar		1	2	3	4	5
17	En la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión realizan procesos de mejora continua en los procedimientos de sus funciones para una buena organización administrativa.					
18	En la Dirección General de Administración se implementan acciones correctivas luego de las observaciones de los órganos de control interno.					
19	En la Dirección General de Administración y Oficina de Tesorería se implementan funciones nuevas que coadyuvan a mejorar los procesos de la institución.					
20	Tiene una buena comunicación y relación asertiva entre todos sus compañeros de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión para cumplir el ciclo de proceso de trabajo.					

Fuente: (Adaptado de Benavente Juan, 2018)

Cerro de Pasco, enero del 2020.

ANEXO N° 03

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	
Grado Académico:	Magister o Doctor
Institución donde Labora:	
Cargo que desempeña:	
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	
Título de la Tesis	“Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019”

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) **DEFICIENTE (2)** **ACEPTABLE (3)** **BUENO (4)** **EXCELENTE (5)**

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					
OBJETIVIDAD	Los ítems esta expresado en capacidad observable.					
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.					
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.					
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.					
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.					
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					
METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					
SUBTOTAL						
PUNTAJE TOTAL						

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: _____

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de ____ puntos. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, enero del 2020.

Mg.
DNI N°

ANEXO N° 04

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	William Alexander SIMÓN AYLAS
Grado Académico:	Magister
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Cargo que desempeña:	Administrador del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA.
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Lic. Adm. Yessenia Luz Jiménez Yupari
Título de la investigación:	"Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems esta expresado en capacidad observable.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.					X	
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.				X		
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					X	
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X	
SUBTOTAL						8	40
PUNTAJE TOTAL							40

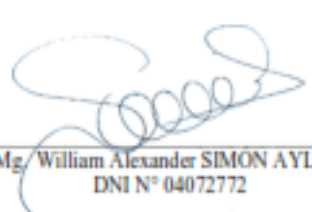
Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Buena	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 90%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 40 puntos, cuyo resultado es de EXCELENTE. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, mayo del 2020


 Mg. William Alexander SIMÓN AYLAS
 DNI N° 04072772

ANEXO N° 04

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Mg. Juan Antonio Ricaldi Baldeón
Grado Académico:	Magister
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Cargo que desempeña:	Docente de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales UNDAC
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Lic. Adm. Yessenia Luz Jiménez Yupari
Título de la investigación:	"Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					x	
OBJETIVIDAD	Los ítems esta expresado en capacidad observable.					x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					x	
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre las variables.					x	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.				x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.					x	
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.					x	
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					x	
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.				x		
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					x	
SUBTOTAL						8	40
PUNTAJE TOTAL						48	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Buena	41-50	Excelente
0%-20%	deficiente	21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 96%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 48 puntos, cuyo resultado es de EXCELENTE. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, mayo del 2020



Mg. Juan Antonio Ricaldi Baldeón
DNI N° 20901201

ANEXO N° 04

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Mg. Liborio Rojas Victorio
Grado Académico:	Magister
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Cargo que desempeña:	Docente de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales UNDAC
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Lic. Adm. Yocenia Luz Jiménez Yupari
Título de la investigación:	"Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

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

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems está expresado en capacidad observable.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.					X
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.					X
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
PUNTAJE TOTAL					48	


Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Buena	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 96%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 48 puntos, cuyo resultado es de EXCELENTE. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, mayo del 2020



 Mg. Liborio Rojas Victorio
 DNI N°

ANEXO 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019.

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cómo influye la gestión por procesos en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?	Determinar si la gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	La gestión por procesos influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	VARIABLE X: GESTIÓN POR PROCESOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Explicativo</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Ejecución • Medición y seguimiento • Actuar 	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico Deductivo e Inductivo</i>
Pe1. ¿De qué manera la planificación influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?	Oe1 Determinar si la planificación influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	He1 La planificación influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	VARIABLE Y: CALIDAD DE LOS SERVICIOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal y correlacional.</i>
Pe2. ¿De qué manera la ejecución influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?	Oe2 Determinar si la ejecución influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	He2 La ejecución influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	<u>DIMENSIONES</u> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	POBLACIÓN La población total es de 7829, esto comprende 6861 estudiantes, 634 docentes y 334 personal no docente. MUESTRA: 275 estudiantes y 275 entre docentes y no docentes.
Pe3 ¿Cómo la medición y seguimiento influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?	Oe3 Determinar si la medición y seguimiento influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	He3 La medición y seguimiento influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.		TÉCNICAS: Encuestas, Análisis Documental INSTRUMENTOS: <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental.</i>
Pe4 ¿Cómo el actuar influye en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019?	Oe4 Determinar si el actuar influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.	He4 El actuar influye directa y significativamente en la calidad de los servicios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco 2019.		

