



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de  
Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

**AUTORA:**

Alva Salazar, Marlyn Junet ([orcid.org/0000-0001-7964-9125](https://orcid.org/0000-0001-7964-9125))

**ASESOR:**

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano ([orcid.org/0000-0002-1825-9542](https://orcid.org/0000-0002-1825-9542))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme guiado, acompañado siempre en todo momento, a pesar de las pruebas duras de la vida, nunca me desamparó, dándome mucha fortaleza para seguir adelante.

Dedico de todo corazón a mi familia y de manera muy especial a mi querido esposo Carlos por su apoyo que me brindó de manera incondicional durante toda esta etapa, que ha hecho posible que logre obtener un grado más a nivel profesional.

A mis padres: Irma y Oswaldo que también son parte importante de mi desarrollo profesional y personal quienes me inculcaron siempre a perseguir mis sueños, metas y que nadie me detenga.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a la Universidad César Vallejo por dar la oportunidad a los profesionales de seguir preparándose, así como también a los diferentes maestros de la Escuela de Posgrado por su compromiso, profesionalismo y sobre todo compartir sus conocimientos y experiencias.

Agradezco también al asesor de la presente investigación Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano por su orientación, compromiso y apoyo en todo momento para que sea posible desarrollar y culminar con éxito la tesis.

Al Director General de la Universidad Particular el Dr. Herrera Salazar, José Luis por permitirme realizar mi tesis en dicha institución.

A todos mis compañeros que también fueron partícipes durante esta etapa profesional, por ser parte de este logro obtenido.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de Gestión de procesos en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.....	6
<b>Tabla 2</b> Nivel de calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.....	7
<b>Tabla 3</b> Análisis descriptivo de la normalidad de la Gestión de procesos y la Calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.....	8
<b>Tabla 4</b> Relación entre la gestión de procesos y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022. ....	9
<b>Tabla 5</b> Relación entre la sensibilización y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.....	10
<b>Tabla 6</b> Relación entre la modelación de procesos y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022. ....	11
<b>Tabla 7</b> Relación entre la automatización de procesos y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022. ....	12
<b>Tabla 8</b> Relación entre la implementación y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.....	13
<b>Tabla 9</b> Relación entre la mejora continua y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.....	14
<b>Tabla 10</b> Confiabilidad de gestión de procesos .....	67
<b>Tabla 11</b> Confiabilidad de calidad de atención.....	67

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño descriptivo correlacional lineal, no experimental y de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de gestión de procesos y el cuestionario de calidad de atención. Los resultados indican una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq r < 1.00$ ) entre la gestión de procesos y la calidad de atención ( $r=.51$ ), una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la sensibilización y la calidad de atención ( $r=.49$ ), una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la modelación de procesos y la calidad de atención ( $r=.46$ ), una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq r < 1.0$ ) entre la automatización de procesos y la calidad de atención ( $r=.50$ ), una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la implementación y la calidad de atención ( $r=.40$ ) y una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la mejora continua y la calidad de atención ( $r=.49$ ).

**Palabras clave:** Gestión de procesos, calidad de atención, colaboradores universidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between process management and the quality of care of the School of Systems Engineering of a Private University of Lima 2022. The research had a quantitative approach, of an applied type, linear correlational descriptive design, non-experimental and cross-sectional. The instruments used were the process management questionnaire and the care quality questionnaire. The results indicate a direct relationship of large magnitude ( $.50 \leq r < 1.00$ ) between process management and quality of care ( $r=.51$ ), a direct relationship of moderate magnitude ( $.30 \leq r < .50$ ) between awareness and quality of care ( $r=.49$ ), a direct relationship of moderate magnitude ( $.30 \leq r < .50$ ) between process modeling and quality of care ( $r=.46$ ), a direct relationship of large magnitude ( $.50 \leq r < 1.0$ ) between process automation and care quality ( $r=.50$ ), a direct relationship of moderate magnitude ( $.30 \leq r < .50$ ) between implementation and care quality ( $r=.40$ ) and a direct relationship of moderate magnitude ( $.30 \leq r < .50$ ) between continuous improvement and quality of care ( $r=.49$ ).

**Keywords:** Process management, quality of care, collaborators, university

## I. INTRODUCCIÓN

La educación superior en general es sumamente crucial en la evolución de muchos aspectos de la sociedad, puesto que, contribuye con las capacidades y habilidades especializadas de los ciudadanos. Es por eso que en 2020 fueron contados unos 220 millones de estudiantes matriculados en instituciones de educación superior (IES) en todo el mundo, significando esto un incremento del 89% con respecto a la cantidad de personas que se matriculaban hace 15 años (Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación [UNESCO], 2020).

No obstante, este aumento del interés de la gente por alcanzar grados académicos más altos que los realizados en la niñez y la adolescencia, se ve opacado por el hecho de que solo el 37% de esa demanda es cubierta adecuadamente por las universidades e institutos superiores en el mundo, siendo que entre continentes, países y regiones este porcentaje varía mucho, dando cuenta de la desigualdad, además de la insuficiencia. Por si esto no fuese suficiente, un aproximado de 5.3 millones de alumnos no terminan sus estudios superiores en sus países de origen, sino que eligen culminarlos en instituciones extranjeras de mejor calidad (UNESCO, 2020).

Una parte de estos problemas tiene sus fuentes en el manejo de la información del y para el estudiante, ya que, en sus inicios, los registros de sus datos se realizaban en formatos físicos que dificultaban su gestión, ubicación y procesamiento; es por eso que, en todo el mundo, la calidad de atención y cobertura empezó a relacionarse con la capacidad para registrar, no solo las matrículas de los alumnos, sino todo documento referente a su avance y logro, motivando así, por ejemplo, investigaciones como la realizada en la Indiana University Methodist Family Residency, que se implementó para evaluar a 100 estudiantes de medicina cuyos registros académicos se usaron para intentar predecir su desempeño en ciertas habilidades específicas requeridas para su etapa de residencia (Busha et al. , 2021).

Por otra parte, en una conferencia en la ciudad india de Bengkulu, en setiembre del año 2021, se mencionaron las ventajas de implementar y gestionar bien un servicio de registro académico incluyendo tecnologías multiplataforma para evitar la congestión de datos (Madhura & Mahalakashmi, 2021); asimismo en Ecuador, se investigó sobre la capacidad de gestión de los registros académicos en 5 instituciones de zona rural con una suma superior a los 1000 alumnos, y cuyos documentos debían pasar de almacenarse en papel, a un sistema que cumpliera los estándares de ISO 27001 (Medina, 2021).

En el Perú, durante los últimos 20 años, la cantidad de IES se incrementó a más del doble; y tan solo en lo referente a universidades se pasó de más de 770 mil alumnos de pregrado en 2008 a más de un millón y medio en diciembre de 2019 (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU], 2020). Este crecimiento se dio progresivamente a una tasa promedio de incremento del 7,9 % por año, no obstante, este crecimiento tuvo una lenta desaceleración desde la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en el año 2016, fecha en la cual le fueron asignados objetivos relacionados con la vigilancia de la calidad de servicios educativos, principalmente de universidades (SUNEDU, 2020).

Debido al trabajo de esta institución que controla la calidad del servicio educativo, no solo las universidades deben elevar la calidad de sus propuestas, sino también los institutos, ya que SUNEDU, en colaboración con el Ministerio de Educación del Perú, también tiene injerencia sobre ellos (Títulos Instituto, 2020). En ese sentido, algunas instituciones educativas llevan a cabo estudios para diagnosticar sus fallas, como una investigación realizada en 2021 en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, en la región Amazonas, por la cual se identificaron problemas en los registros de matrículas, en la fluidez del sistema informático y en la comunicación del personal administrativo, de modo que se requirió establecer procesos de liderazgo, evaluación y planeación; todos alienados a la norma ISO 9001 (Vásquez, 2021).

En la ciudad de Lima, más de 60 institutos han conseguido elevar la calidad entre 2018 y 2020 (Ministerio de Educación del Perú, 2022); en contraste a esto, en el año 2018 se reportó un perjuicio en contra de más de 36 mil alumnos de 17 instituciones a las que se les negó la certificación, de manera que estos alumnos tuvieron que intentar trasladar su documentación a otras universidades o institutos para convalidar y no perder su inversión; lamentablemente, en la mayoría de casos, eso no fue posible por muchas razones, incluidas las confusiones del registro académico deficiente (Agencia Peruana de Noticias "Andina", 2019).

En la actualidad, el perfeccionamiento de la calidad de atención en Lima es fundamental, tanto para beneficio del estudiante como para las instituciones, de modo que, una estrategia que incluya la mejora de la gestión de registros académicos puede servir de oportunidad para diagnosticar y retroalimentar la eficacia de la institución. Por ejemplo, 2019 se investigó la forma en cómo se gestionaba la documentación de una universidad limeña y se hizo seguimiento a 50 registros, en los cuales se hallaron oportunidades de mejora por medio de Business Process Management o gestión de procesos (Huanco, 2019)

Además, en la Universidad Autónoma del Perú en Villa el Salvador, se hizo una prueba con aplicativo móvil a 30 procesos de emisión de documentos y se ayudó a mejorar la gestión administrativa de estos (Oscanoa & Castro, 2021); asimismo, en un colegio de San Martín de Porres se aplicó el ciclo de Deming para aumentar la productividad en el personal administrativo a cargo del registro académico, y la gestión aumento un 29% de su eficacia y un 25% de su eficiencia (González, 2018).

En ese sentido se hace importante el estudio de la gestión de procesos aplicados al registro académico, el cual se fundamenta en el trabajo del equipo administrativo que toda universidad e instituto tienen; es por eso que se hace crucial analizar estas variables respecto a la gestión que estos colaboradores realizan día a día, ya que, si se logra diagnosticar y alcanzar

una retroalimentación a sus procedimientos, se podría mejorar la calidad de los registros y, a su vez, gran parte de la calidad del servicio a los alumnos.

Debido a esto es que se formuló la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022?, además de los problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la sensibilización de la gestión de procesos y la calidad de atención?, ¿Cuál es la relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención?, ¿Cuál es la relación entre la automatización de procesos y la calidad de atención?, ¿Cuál es la relación entre la implementación de procesos y la calidad de atención? y ¿Cuál es la relación la mejora continua de procesos y la calidad de atención?; por medio de las cuales se pudo comprender mejor como establecer los objetivos de la presente investigación.

Además, la justificación de la presente pesquisa halla sustento en tres ámbitos cruciales: el teórico, práctico social y el metodológico, de modo que desde estos tres aspectos se producen beneficios para otros estudios futuros dentro y fuera del país de origen. Con referencia al aspecto teórico, brindará un más completo saber acerca de medidas adecuadas para una gestión de procesos administrativos con calidad de atención, tomando en cuenta autores y conceptos claros en el entendimiento de la gestión pública en entidades educativas y para los mismos colaboradores. A nivel práctico y social, ofrece datos reales de estudio apoyados conocimientos útiles para una retroalimentación institucional y los procesos adecuados de desarrollo con calidad de atención activa, así como también de los trabajadores administrativos a cargo de una Universidad Particular, sobre cada área de gestión. Además, por causa de que a la actualidad no se tiene abundancia de estudios con estas dos variables y esta población, este documento colocará al alcance de la comunidad estudiantil y las entidades educativas datos y conocimiento para su análisis posterior y aprovechamiento.

La gestión de procesos entonces tiene una gran responsabilidad en lograr una gestión de calidad para de la población estudiantil, por medio de gestión de procesos administrativos orientados a generar una variedad de cambios en los procesos actuales que permitan una mayor efectividad y crecimiento institucional.

Es entonces que se propone el objetivo general de determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022, además como objetivos específicos se plantea determinar la relación entre la sensibilización de la gestión de procesos y la calidad de atención, determinar la relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención, determinar la relación entre la automatización de procesos y la calidad de atención, determinar la relación entre la implementación de procesos y la calidad de atención, determinar la relación entre la mejora continua de procesos y la calidad de atención. Siendo que a través de estos objetivos se permitió aceptar o rechazar las hipótesis de investigación referidas acerca de si existe relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de una Universidad Particular de Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos de alcance internacional, Cadena et al. (2019) en Ecuador estudiaron: “Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador)”, cuyo objetivo fue conocer si existía asociación alguna entre las variables de estudio. Se aplicó un estudio cuantitativo y transversal. Los instrumentos fueron empleados en dos grupos (103 técnicos de procesos y 384 usuarios) y consistieron en cuestionarios para ambas variables. Los resultados fueron que el 59% de usuarios manifestó que no demoraron más de 30 minutos, el 72% percibió mejoras, el 87% regresaría al centro. En cuanto a la satisfacción, el promedio de calificación entre una escala del 1 al 5 fue 3.89. El estudio concluye que no hubo relación entre las variables estudiadas.

También se tiene la investigación de Paredes (2020) cuyo título fue: “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas, Ecuador”. Tuvo de propósito conocer la forma en que se vinculan la gestión y la calidad de servicio por medio de un estudio no experimental, cuantitativo y descriptivo. Los instrumentos fueron cuestionarios para ambas variables (12 y 15 preguntas), aplicados sobre 375 estudiantes y 265 profesores. Como resultados se halló que las dimensiones de la gestión se asociaron así con la calidad: planeación (0,739; p-valor <0.05), control (0,785; p-valor < 0.05), dirección (0,853; p-valor < 0.05) y la organización (0,808; p-valor < 0.05). La conclusión fue que sí había asociación entre las variables, y que ésta fue directa y significativa.

Además, Poveda (2020) llevó a cabo un estudio con nombre: “Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA, Ecuador”. El objetivo fue saber el vínculo de la gestión y el servicio, esto empleando un estudio mixto, correlacional no experimental. Los instrumentos fueron la revisión de bibliografía y cuestionarios con escalas de Likert, empleados en un grupo de 169 estudiantes y 39 docentes. En los resultados quedó evidenciado que la dimensión de planificación obtuvo un nivel alto en 48,7% de los encuestados;

la organización obtuvo un nivel alto en el 53,8%, la dirección en el 51, 3%; y el control, en un 41%. La conclusión fue que existió una asociación significativa positiva entre las variables.

Por su parte, Cambi (2021) hizo una investigación titulada: “La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito integración desarrollo y futuro INDEFUT LTDA, Ecuador”. El principal objetivo fue conocer el vínculo entre las variables. El estudio fue no experimental, descriptivo y mixto. Los instrumentos fueron entrevistas y encuestas sobre un grupo de 303 clientes. En los resultados se halló que el 34,32% y el 65,35% opinaron que la calidad del servicio fue buena y muy buena respectivamente; en cuanto a la gestión, el 21,45% y el 78,22 manifestaron que era buena y muy buena respectivamente. La conclusión fue que sí existió una asociación significativa positiva entre las variables.

Montejano y Campos (2018) llevaron a cabo una pesquisa con nombre: “Comparativo de la automatización sobre la calidad de acuerdo al tamaño de las organizaciones” cuyo objetivo fue conocer el vínculo entre las variables en empresas de diferentes rubros y número de empleados en México. La metodología fue cuantitativa, transversal y no experimental, aplicada a un grupo de 250 empleados. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios de ambas variables. Los resultados fueron que la automatización de procesos era mayor según la cantidad de empleados, aquellas con menos de 11 tenían un nivel de automatización menor que aquellas que contaban con hasta 250 empleados, asimismo la calidad de atención tenía una asociación positiva con la automatización.

En el ámbito nacional se tiene el estudio de Bao et al. (2020), cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, fue una investigación cuantitativa, correlacional, prospectiva y transversal, sobre un grupo de 147 usuarios del servicio, y completaron cuestionarios de ambas variables. Los resultados muestran que el 69.4% lo

realizaban una gestión aceptable, el 23.1% una ineficaz, y un 7.5% eficaz; asimismo, el 67.4% dijeron que la calidad era buena, el 26.5% regular, y 6.1% era muy buena. La conclusión fue que sí hubo asociación entre ambas variables.

Damian (2020) realizó un estudio llamado: “Gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019”. La meta fue averiguar el vínculo entre las variables. El estudio fue transversal, correlacional y cuantitativo, y fueron aplicados como instrumentos dos cuestionarios, los mismos que fueron contestados por 20 empleados y 20 personas atendidas. En los resultados se encontró que la gestión de procesos fue considerada muy mala, mala y regular por el 20%, 45% y 35% de la muestra respectivamente; y la calidad de atención fue calificada regular y baja por el 45% y 55% respectivamente. La conclusión consistió en que sí había asociación significativa directa grande entre las variables ( $R=0.799$ ;  $p=0.000$ ).

Por su parte, Carmona (2018) llevó a cabo una investigación titulada: “Gestión institucional y calidad de servicios de la Universidad Nacional de Ucayali y la percepción de los estudiantes indígenas y extranjero, Perú, 2017”, con el propósito central de saber el vínculo de la gestión y los servicios. La pesquisa fue cuantitativa y no experimental, y se emplearon como instrumentos cuestionarios de modelo de calidad y gestión, los cuales fueron completados por 40 alumnos. Parte de los resultados muestra que el 62.5% estaban satisfechos con la gestión institucional y el 100% satisfechos con la calidad de servicios. La conclusión más importante fue que sí había asociación entre las variables estudiadas y ésta era positiva.

Asimismo, Huamán y Anderson (2019) investigaron la: “Gestión educativa y calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Bellavista – San Martín”, con el propósito de conocer la asociación la gestión y el servicio. La investigación fue correlacional, no experimental y cuantitativo. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios

de ambas variables los cuales fueron contestados por un grupo de 125 personas. Los resultados fueron que el grado de la gestión educativa fue calificado en general como regular por el 66,7% de la muestra; de la misma forma la calidad de servicio, por un 64,3%. El estudio concluyó en que había asociación entre las variables, pero esta fue positiva y moderada.

Además, Castillo (2020) llevó a cabo el estudio: "Procesos académicos y calidad de atención en una escuela académica profesional de una Universidad de Huancayo, 2019", cuyo propósito fue conocer la asociación entre las variables estudiadas por medio de un estudio cuantitativo, correlacional y descriptivo. El grupo analizado consistió en 213 universitarios, quienes completaron cuestionarios. Los resultados fueron que el 19,25%, 65,73% y el 15,02% de la muestra opina que el nivel de procesos es insuficiente, suficiente y eficiente respectivamente; además, manifestaron que la calidad fue deficiente, regular y adecuada, el 19,72%, 69,95% y 10,33% respectivamente. La conclusión fue que se halló una asociación grande y positiva entre las variables estudiadas.

Por último, Rodríguez (2019) produjo el estudio: "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017", con propósito de conocer la asociación entre las variables de estudio, esto por medio de una investigación descriptiva, cuantitativa y correlacional. Los instrumentos que fue el análisis documental y la ficha de observación, completados por dos grupos: 100 padres y 100 alumnos. En cuanto a la gestión, los encuestados manifestaron que es regular, excepto en la dimensión "innovación" con la cual el 35% están muy conformes; respecto a la satisfacción, puntuó alto, sobre todo en la dimensión "desempeño docente" la cual alcanzó al 46,1%. La conclusión fue que existe una asociación positiva significativa.

En cuanto a los antecedentes locales, se menciona a Aliaga y Alcas, (2021) cuyo propósito fue conocer la influencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio de un hospital público de la ciudad de Lima en los

partos humanizados, por medio de una metodología causal, cuantitativa no experimental. La muestra fue de 90 atendidos en el nosocomio mencionado. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios para la medición de 5 dimensiones por cada variable. Los resultados fueron que la gestión fue buena, regular y mala para el 32.2%, 46.7% y 21.1% respectivamente. Como conclusión se determinó que la variable de gestión sí presentó influencia sobre lo percibido en la variable dependiente.

En lo referido a la gestión de calidad, se asume que consiste en el poder administrar apropiadamente los procesos requeridos para incidir positivamente en la percepción de satisfacción de los clientes de un servicio mientras se va perfeccionando. A razón de la necesidad de afinar los procesos se han venido proponiendo sistemas y procedimientos para vigilar su ejecución. Un ejemplo de estas propuestas es la de Camisón et al. (2006) en la cual mencionan la gestión de calidad total, un tipo de gestión en la que se reúnen técnicas, fundamentos teóricos, instrumentos y estrategias que pueden llevar a un alto rendimiento y eficacia las actividades de las organizaciones.

Un ejemplo de esos instrumentos es el ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), el cual funciona como medio de análisis de la gestión de calidad y fue útil de revisar en el presente documento debido a lo idóneo que resultó para esta investigación en el sentido de que la calidad ya no responde a una postura fija, sino que, para que los servicios sean considerados de calidad, es requerida su reformulación en el tiempo de modo que se de paso a un acercamiento continuo y gradual (Da Fonseca & Miyake, 2006).

Este ciclo, al igual que los procedimientos fundamentales de resolución de problemas, hace posible el afinamiento gradual de cualquier actividad o fase en una gestión dentro de una empresa o institución y, además, sus efectos positivos no solo sirven para afrontar obstáculos puntuales, sino que, si se aplica de manera periódica o continua, asegura la evolución paso a paso en la gestión de los procesos, utilidad que resulta fundamental para

toda organización hoy en día, sea que persiga objetivos de lucro o no (Camisón et al., 2006).

Los orígenes de este método datan de 1940, es decir, el último siglo culminado; la persona a la que este método fue atribuido inicialmente fue W.A. Shewhart, por lo cual, uno de los nombres con los que se le conoce es también: el ciclo de Shewhart (Isniah et al., 2020); no obstante, esa no sería la única denominación que recibiría, puesto que, Deming recogió el procedimiento y aplicó sus métodos en la década de los 50 en Japón, de modo que el ciclo también pasó a denominarse: ciclo de Deming, siendo que, inclusive, la popularización del término en relación a Deming fue mayor respecto a quien realmente diseñó este procedimiento (Ishikawa, 2003).

Por su parte, Ishikawa también fue un experto que desarrolló interés por esta herramienta a partir de la creación y difusión por parte de Shewhart, de manera que la estudió y aplicó en Japón con el objetivo de incrementar la calidad, descubriendo que, si ésta se aplicaba de manera recurrente y controlada, podía conseguir el logro de muchas metas corporativas, constituyendo así un procedimiento versátil y estratégico (Galgano, 1995). Asimismo, Ishikawa llamó al método con el nombre de “ciclo de control” y, desde su percepción, el PDCA debía de ser dividido en 4 aspectos para comprender y aplicar mejor sus efectos, y debía de ser ejecutado en 6 escalones cíclicos (Ishikawa, 2003).

La planificación es el primer proceso y consiste en establecer los propósitos o metas que se requieren. En ese sentido, estos propósitos o metas deben de estar bien delimitados y evitar mostrar solo intenciones como “aumentar la rapidez del servicio” o “reducir costes”, puesto que lo que se necesita son objetivos cuantificables en el tiempo y en cantidad, si no, su utilidad es prácticamente nula (Chacón & Rugel, 2018). Por ese motivo es que sería más apropiado emplear expresiones en las que se establezcan cantidades y plazos, como, por ejemplo: “limitar al 5% los costes desde el mes de abril”, de esa manera se asegura la vigilancia del logro de los

objetivos y se pueden ir realizando retroalimentación para reajustar los procesos (Chacón & Rugel, 2018).

No obstante, este paso no es el único, ya que es muy poco útil establecer metas y tiempos si no se definen los medios para conseguirlas, es por eso que la siguiente fase consiste en puntualizar los métodos, los cuales deben de consistir en estándares y concepciones operativas que se ajusten a los procesos de forma tal que exploten al máximo sus efectos (Schwartz & Vásquez, 1995). Asimismo, estas especificaciones en el cómo, deben de guardar ilación y permitir distribuir las actividades entre las diferentes personas involucradas, de manera que cada uno asuma un rol o conjunto de roles y responsabilidades (Schwartz & Vásquez, 1995).

Además de planificar y establecer modos de realizar las actividades, es necesario pasar a la etapa “DO”, el cual consiste en transmitir lo programado, sin embargo, para hacer posible esto, se requiere transmitir lo definido en los pasos previos, es decir comunicar y verificar el dominio cognitivo del plan por parte de los responsables, que entiendan los porqués y los para qué de los métodos y los objetivos (Matsuo & Nakahara, 2013). Además, esta fase no se lleva a cabo de cualquier forma, sino que, la transmisión de los planes debe de producirse en tres niveles: en grupo, de los de mayor jerarquía a los operarios, y de colaborador a colaborador de forma horizontal, de manera que quede clara la repartición del trabajo y la delegación de este, todo para llevar a la realidad apropiadamente lo planificado (Matsuo & Nakahara, 2013).

Con respecto a la fase de verificación o CHECK, se entiende que consiste en determinar si los objetivos planeados se están llevando a cabo y en qué medida se están consiguiendo; esto se puede hacer por medio de la revisión de resultados y la respectiva comparación de los mismos con lo que se planificó alcanzar, puesto que, es importante que, de esta fase se obtenga una idea clara de la medida en la cual los objetivos han sido cumplidos o, en su defecto, el grado de incumplimiento de las metas, información que se

hace útil en la reformulación de los objetivos y los procesos (Kholif et al., 2018).

De forma más puntual, esta etapa puede concretarse a través del análisis de dos aspectos: por un lado, vigilando los entornos en los cuales se realiza el trabajo, revisando los requerimientos y si se cumplen, asimismo si los procedimientos están ejecutándose de acuerdo al plan; por otro lado, la verificación se realiza por medio de la revisión de los resultados que se están obteniendo y si son consistentes con las proyecciones. La importancia de este paso es muy grande y su impacto puede ser muy útil si se toma en cuenta que el análisis de los resultados debe de ser el eje principal de esta fase, ya que, si no se están cumpliendo los objetivos, no sirve de mucho seguir manteniendo las características de los procesos, sino que la retroalimentación apunta a que se identifiquen aquellos aspectos que deben de ser modificados para producir resultados diferentes y cada vez más satisfactorios (Ishikawa, 1994).

En cuanto a la naturaleza de lo verificable, no todos están estrechamente asociados a las necesidades de obtener calidad en los procesos, ya que también deben de ser controlados aquellos con naturaleza de soporte, como, por ejemplo: el volumen de las ventas, cantidad de la producción y los costos unitarios. Los temas que se observan en este punto no presentan límite impuesto por el concepto de la calidad (Petersen, 1999).

Por último, la fase de Actuar o etapa ACT, que depende de dos escenarios opuestos. En el caso de que los resultados preliminares se logran según lo estimado en la planificación y se verificaran en la fase de control, las acciones apuntarían a buscar reforzar las condiciones que han permitido ese logro para, así, seguir generando el resultado esperado de forma sostenible. Por el contrario, si los propósitos no pudieron ser alcanzados, las acciones irán orientadas a diagnosticar los procesos con el objetivo de descubrir las razones por las cuales no se alcanzó lo planificado, además se buscará identificar aquellas partes de los procesos en donde

podrían estar sucediendo las fallas, todo con el objetivo de suprimir los defectos y proceder con la renovación del ciclo de PDCA desde su fase inicial (Jagusiak, 2017).

Por otra parte, en cuanto a las concepciones que intentan definir la calidad de atención, se puede mencionar que es vista en relación con la satisfacción que se produce en los clientes al recibir un producto o servicio que consigue generar complacencia; asimismo, González quien revisó la teoría de Deming (1989) y manifestó que la calidad de servicio puede ser percibida en niveles de satisfacción que van desde el más bajo y que consiste en la plena insatisfacción, hasta el extremo de la complacencia total, dejando en claro así que el análisis de la calidad no puede ser abordado desde una perspectiva dicotómica, sino que es más conveniente un estudio con grados de satisfacción (González, 2006).

Aportando una perspectiva complementaria, Bustamante et al. (2019) concibieron de la calidad de servicio definiciones basadas en las teorías de Horovitz (1991), las cuales mencionan esto: la calidad debe de tomar como eje fundamental la perspectiva del usuario del producto o servicio, ya que su idea de lo que significa la complacencia es la que importa al final, confirmando o invalidando la contundencia o utilidad de los estándares técnicos de producción a atención respecto a la calidad; asimismo, en base a la percepción de excelencia del cliente es que las organizaciones pueden establecer procesos, parámetros y metas que consigan cumplir con esas expectativas; en ese sentido, las normas y estándares de calidad no existen como tal sino que dependen de lo que finalmente produce satisfacción al usuario, no al productor o fabricante (Bustamante et al., 2019).

Debido a que se ignora este aspecto clave es que existen muchas propuestas comerciales que, aun cuando cumplen meticulosamente con estándares utilitarios y procedimientos aparentemente bien controlados, no alcanzan a generar complacencia suficiente como para destacar de entre otros productos o servicios similares. Las características en sí mismas o los

estándares por sí solos no garantizan la adhesión de clientes ni la fidelización, sobre todo si no se toma como guía principal lo que el usuario espera recibir o lo que el cliente considera como satisfactorio; en ese sentido, las organizaciones no pueden establecer por sí mismas lo que significa calidad, sino que deben de descubrir de alguna forma certera la opinión de la clientela (Miralles & Gallo, 2006).

Esto ocurre debido a la subjetividad que implica el concepto mismo de calidad, ya que no existe ni existirá un consenso uniforme sobre lo que puede considerarse complaciente, agradable y pleno y lo que no, de manera que descubrir los indicios de la excelencia dependen de un proceso sistemático y constante, ya que, la calidad no solo es valorada de formas variadas entre persona y persona, sino que un mismo individuo puede cambiar de opinión en diferentes momentos de su día a día, de su contexto social y de sus etapas de vida, sentando así la idea de que la calidad es un constructo que debe de replantearse sobre la marcha y que se debe de crear un sistema de investigación que permita el armado del concepto de cada empresa (Redhead, 2015).

Por otro lado, también se dice de la calidad que no se basa siempre en objetos concretos, es decir, que lo que en realidad se entrega siempre como percepción de calidad es un conjunto de sensaciones o ideas con las que el producto o servicio es asociado, de manera que, si existiesen empresas dedicadas a ofrecer directamente esas ideas o sensaciones, ellas tendrían tanto o más éxito que aquellas que producen bienes o servicios tangibles, razón por la cual, en estas últimas décadas han hallado sustento modelos de negocio en los que lo que se brinda al usuario no tiene una parte concreta que sea la base del valor agregado sino que, ese valor obedece más a la percepción que vende y a las sensaciones que producen en el cliente (Sarmiento, 2015).

Otro aspecto destacado de la calidad es que requiere ser replanteada de manera constante, y que eso exige estrategias de evolución continua con

las que, incluso, sea posible predecir los cambios que presentará la satisfacción del cliente, de modo que las organizaciones estén preparadas para cubrir futuras demandas, y es que, en el tema de los servicios y productos, el que establece la vanguardia empleando un sistema de proyección de las necesidades y expectativas termina por acaparar mayor cuota de mercado y dejar una sensación de innovación con muchas ventajas sobre la competencia (Álvarez et al., 2006).

Además, aunque el usuario es un eje importante en la búsqueda de la calidad, los empleados que contribuyen con su esfuerzo a darle soporte a la calidad en la realidad también deben de recibir atención constante; en ese sentido, las empresas requieren concentrarse en proveer a los colaboradores de todo lo que necesitan para maximizar el logro de los resultados, y esto no se circunscribe al aspecto técnico de la producción y atención, sino también a la gestión de condiciones en el trabajo que influyan positivamente en la actitud y enfoque de los colaboradores, ya que, su percepción de la calidad del trabajo también incide en la calidad que se entrega al usuario final (Pérez, 2006).

En consonancia al hecho de que el cliente define lo que es satisfactorio y lo que no, se debe de considerar la forma en cómo es que el usuario provee la información requerida para poder descubrir cuál es su percepción de la calidad. Por esa razón es que es de mucha importancia prestar atención a las situaciones en las que los clientes se sienten en libertad de manifestar sus necesidades personales y las percepciones que recibieron en alguna experiencia cercana con productos y servicios que adquirieron; encontrar la manera de recoger esa información en momentos clave puede ser decisivo para desarrollar planes y estrategias efectivas en la consecución de la calidad (Morais et al., 2013).

En ese sentido, existen muchas formas de captar esa información para posteriormente poder analizarla y sacar conclusiones valiosas. Una de esas

maneras es una metodología denominada SERQUAL, la cual divide la cuantificación de la calidad en 5 dimensiones (Prieto, 2017):

**Fiabilidad:** la cual consiste en el cumplimiento del servicio como se acordó con el usuario, de manera que se asiente en el pensamiento y percepción del mismo la certeza de eficiencia (con la buena administración de recursos y tiempo) y eficiencia (con el logro del objetivo de satisfacción plena del cliente), todo esto a modo de asentar en el cliente la idea de una entrega constante de resultados que terminen formando parte de la identidad de la empresa dentro de la mente del usuario (Prieto, 2017).

**Tangibilidad:** en este aspecto se considera a la naturaleza concreta de la calidad, es decir la que puede ser percibida por los sentidos claramente, por ejemplo: la infraestructura, el personal, material impreso con información, etc., puesto que, aun cuando el centro del valor agregado corresponde a un aspecto intangible como el de las sensaciones y las ideas, siempre se tiene como fundamento una parte concreta con la que el cliente tiene que interactuar para hacer contacto con lo ofrecido por la empresa (Oblitas, 2010).

**Seguridad:** es aquella que se infunde al usuario a través de comportamientos que lo tranquilizan y que son emitidos por el personal de la empresa. También forman parte de este aspecto aquellas capacidades y dominio que deben de tener aquellos que están a cargo, de manera que puedan absolver cualquier duda del cliente; a diferencia de la confiabilidad que es una sensación que la empresa transmite en general, este atributo descansa en lo competente del personal y las capacidades que debe de dominar para dejar en claro de manera indirecta que el cliente puede ser guiado por los colaboradores y atendido a plenitud en lo que necesite y en lo que la empresa ofreció satisfacer (Subauste, 2013).

**Empatía:** consiste en la personalización del servicio por cada usuario, de manera que la organización permita cierta flexibilidad para que sus procesos y tiempos se ajusten a los requerimientos del cliente en la mayor medida posible, de manera que, la organización debe de mantener un margen de adaptabilidad a la realidad del cliente, sobre todo la relacionada a sus

sensaciones y expectativas, todo esto para incrementar las probabilidades de éxito y la accesibilidad (Prieto, 2017).

Capacidad de respuesta: Se refiere a la forma en como los encargados de asistir a los estudiantes y darles un servicio rápido y bueno, brindándoles soluciones, cuando estos clientes tienen problemas que quieren resolver pidiendo ayuda mientras tengan la disponibilidad a petición de ellos (Zeithaml y otros, 1988)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de Investigación:**

La pesquisa correspondió a un estudio de tipo aplicado (CONCYTEC, 2020), ya que fue implementada con el propósito de aumentar el conocimiento respecto a la realidad problemática que se decidió analizar.

##### **Diseño de investigación:**

Fue de diseño descriptivo correlacional según Sánchez y Reyes (2015), esto debido a que se buscó describir y determinar la correlación entre la gestión de procesos y la calidad de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable: Gestión de Procesos**

De acuerdo al concepto de Mata (2015), la gestión por procesos se refiere al enfoque que alinea a las diferentes actividades de producción y atención hacia el cumplimiento del propósito de satisfacer los requerimientos y lo esperado por el usuario externo o cliente, todo esto utilizando como medio la disposición y diseño de procesos que generen la percepción de un alto valor agregado. Es por esto que la gestión por procesos trae consigo la necesidad de reorientar los propósitos de trabajo y la actitud de los colaboradores hacia el objetivo mencionado.

En su definición operacional, la gestión de procesos se midió a través de las dimensiones de Sensibilización, Modelación de Procesos, Automatización de Procesos, Implementación, Mejora continua, sus indicadores fueron medidos en escala valorativa de 20 ítems. Es una escala de medición ordinal.

**Variable: Calidad de atención**

En concordancia a la concepción que tuvieron Parasuraman et al. (1988), la calidad de atención sería determinada por el conjunto de comportamientos que se espera del cliente respecto a lo que se le ofrece a través del servicio, de modo que, la calidad de atención y sus lineamientos se diseñan a partir de la información que se genera del roce con el usuario externo.

En su definición operacional, la calidad de atención se evaluó mediante un cuestionario que mide cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, con 22 ítems. Es una escala de medición ordinal.

**3.3. Población, muestra y muestreo****Población:**

La población estuvo conformada por 50 colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022, por representar poca inversión y tiempo se aplicó a toda la población.

**Criterios de inclusión:**

- Personal Administrativo contratado
- Personal de la Escuela de Ingeniería de Sistemas
- Personal que brindó su consentimiento para acceder a la investigación.

**Criterios de exclusión:**

- Personal administrativo que no se encontró en condiciones de responder los cuestionarios
- Personal de vacaciones o de licencia
- Personal practicante.
- Personal que no deseó participar en la investigación

## **Muestreo**

Se realizó un muestreo por conveniencia de tipo no probabilístico en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

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

#### **Técnicas:**

Se utilizó como técnica la observación, puesto que se observó directamente a la población de estudio y la encuesta, por medio de la aplicación de los cuestionarios de Gestión de procesos y calidad de atención, se decidió emplear la técnica de encuesta, la entrevista y observación.

#### **Instrumentos:**

Se utilizó una ficha de recolección de datos agregado a la encuesta para la observación de la población; además, para el acopio de datos se usó como instrumentos el cuestionario de Gestión de procesos y el cuestionario de calidad de atención, elaborado con cierta cantidad de ítems a partir de los indicadores de cada variable de estudio.

Para realizar la cuantificación de la variable Gestión de procesos se usó un cuestionario que está conformado por 20 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Sensibilización, Modelación de Procesos, Automatización de Procesos, Implementación, Mejora continua, basándose en una escala Likert de 5 puntos. Por otro lado, para calcular la variable Calidad de atención fue aplicado también un cuestionario que está constituido por 22 ítems, repartidos en 5 dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, basándose en una escala Likert de 5 puntos.

#### **Validez de los instrumentos:**

Este atributo fue sustentado a través la técnica a la que más se recurre hasta la actualidad, es decir, el juicio de expertos, se validó nuevamente por expertos que determinaron su aplicabilidad por medio

de una matriz de validación.

### **Confiabilidad de los instrumentos:**

La calificación y establecimiento de la cifra de fiabilidad original de los instrumentos fue para calidad de atención de 0.698 y para gestión de procesos de 0.913; se determinó con la prueba de Alpha de Cronbach, que cabe la posibilidad de obedecer a los niveles de regular, bueno y excelente de acuerdo a lo propuesto por George y Mallery (2003).

### **3.5. Procedimientos**

Se gestionó en primer lugar el acceso a la institución, además que se eligió a colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima, que se encontraron trabajando durante el año 2022, tanto en modalidad en línea o de forma presencial y física en la institución, obteniendo información a través de la aplicación de una ficha de recolección de datos y el consentimiento informado para investigaciones científicas; inmediatamente después de determinada la población, fue completada la ficha de datos que dio lugar al uso del primer instrumento: Cuestionario de Gestión de procesos, esto para evaluar la efectividad inherente a su aplicación; luego se ejecutó el otro instrumento a cada grupo: Cuestionario de calidad de atención, y a continuación de este paso, se depositó la data en una base informativa para que fuera desarrollado el proceso estadístico que fue necesario para conseguir lo necesario para la obtención de los resultados esperados en el estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El procedimiento que se decidió emplear para procesar la información en esta pesquisa consistió en el programa SPSS versión 26, lo que se obtuvo en información pasó por procesos de examinación, interpretación y ubicación en tablas de tipo estadístico ajustadas a las metas que se establecieron por medio de los objetivos del estudio. Entre los estadísticos descriptivos utilizados estuvieron la media, desviación estándar y el índice de simetría y curtosis conjunta que con valores K2

mayores a 5.99 determinaron una repartición que no correspondió a lo considerado normal, razón por la que las asociaciones fueron examinadas a través del coeficiente de correlación de Spearman, ponderando la magnitud de la influencia mediante el criterio de Cohen (1988) fundamentando los valores de  $r_s$  entre 0 - .10 como un relación Trivial, .11 - .30 Pequeño, .31- .50 Moderado, .51 a más como Grande.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó manteniendo la rigurosidad académica que exige el tema, solicitando el consentimiento informado de la población investigada, buscando además respetar los principios éticos del reporte Belmont de beneficio, no maleficencia y autonomía para garantizar el acceso a información confiable, sin transgredir ninguna norma ética, para garantizar la calidad de la investigación se aplicaron principios éticos de beneficencia, sin alterar la información y resultados obtenidos (Beauchamp & Childress, 2011). También se desarrolló según los lineamientos determinado por la universidad y de la institución en estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de Gestión de procesos en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variable	Buena		Regular		Deficiente		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Dimensiones							
Gestión de procesos	0	0	19	38	31	62	50
Sensibilización	7	14	16	32	27	54	50
Modelación de procesos	7	14	16	32	27	54	50
Automatización de procesos	5	10	19	38	26	52	50
Implementación	6	12	16	32	28	56	50
Mejora continua	5	10	16	32	29	58	50

En la tabla 1, se apreció una gestión de procesos de nivel deficiente en un 62%, lo cual se explica por una deficiente sensibilización en un 54%, modelación de procesos en un 54%, automatización de procesos en un 52%, implementación en un 56% y mejora continua en un 58% de los colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variable	Buena		Regular		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Calidad de atención	1	2	17	34	32	64	50
Tangibilidad	3	6	18	36	29	58	50
Fiabilidad	6	12	11	22	33	66	50
Capacidad de respuesta	2	4	20	40	28	56	50
Seguridad	7	14	10	20	33	66	50
Empatía	4	8	17	34	29	58	50

En la tabla 2, se evidenció una Calidad de atención de nivel bajo en un 64%, lo cual se explica por un nivel bajo en las dimensiones tangibilidad en un 58%, fiabilidad en un 66%, capacidad de respuesta en un 56%, seguridad en un 66% y empatía en un 58% de los colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.

## Análisis de la normalidad

**Tabla 3**

*Análisis descriptivo de la normalidad de la Gestión de procesos y la Calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variables	M	Me	DE	R	K2
Gestión de procesos	37.68	34	14.66	48	5.93
Sensibilización	7.14	6	3.45	11	5.89
Modelación de procesos	9.46	9	3.84	15	3.28
Automatización de procesos	12.06	11	5.08	21	3.56
Implementación	9.02	9	3.80	17	4.51
Mejora continua	9.10	7	3.87	14	5.59
Calidad de atención	48.74	48	14.37	61	1.28
Tangibilidad	9.14	9	3.90	15	3.87
Fiabilidad	8.84	8	3.66	15	4.92
Capacidad de respuesta	11.36	11	3.95	16	2.87
Seguridad	8.46	7	3.92	14	6.17
Empatía	10.94	10	5.04	19	4.81

Nota: M: media; Me: Mediana; DE: Desviación estándar; R: Rango; K<sup>2</sup>: Simetría y curtosis conjunta

En la Tabla 3, se analizó la distribución de las variables a correlacionar según los objetivos planteados, encontrándose un índice de simetría y curtosis conjunta K<sup>2</sup> con valores menores a 5.99, describiendo una distribución normal en la variable gestión de proyectos y sus dimensiones, al igual que en la variable calidad de atención, decidiéndose medir la relación mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Además, se presentan medidas de tendencia central en la media, mediana, de dispersión en la desviación estándar y rango que sirvieron de punto de referencia para evaluar cambios por la aplicación de las recomendaciones de la presente investigación.

## Análisis de las relaciones

### Hipótesis general

H<sub>G</sub>: Existe relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$

### Evidencia estadística

#### Tabla 4

*Relación entre la gestión de procesos y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variables		r	Magnitud
Gestión de procesos	Calidad de atención	.51	Grande

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 4, se demostró una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq r < 1.00$ ) entre la gestión de procesos y la calidad de atención ( $r=.51$ ) en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Decisión

Con base en la evidencia, se decidió rechazar H<sub>0</sub>.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la sensibilización y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la sensibilización y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$

### Evidencia estadística

#### Tabla 5

*Relación entre la sensibilización y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variables		r	Magnitud
Sensibilización	Calidad de atención	.49	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 5, se demostró una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la sensibilización y la calidad de atención ( $r=.49$ ) en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Decisión

Con base en la evidencia, se decidió rechazar H<sub>0</sub>.

## Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: Existe relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

## Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$

## Evidencia estadística

### Tabla 6

*Relación entre la modelación de procesos y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variables		r	Magnitud
Modelación de procesos	Calidad de atención	.46	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 6, demostró una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la modelación de procesos y la calidad de atención ( $r=.46$ ) en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

## Decisión

Con base en la evidencia, se decidió rechazar H<sub>0</sub>.

### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe relación entre la automatización de procesos y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la automatización de procesos y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$

### Evidencia estadística

#### Tabla 7

*Relación entre la automatización de procesos y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variables		r	Magnitud
Automatización de procesos	Calidad de atención	.50	Grande

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 7, demostró una relación directa de magnitud grande ( $.50 \leq r < 1.0$ ) entre la automatización de procesos y la calidad de atención ( $r=.50$ ) en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Decisión

Con base en la evidencia, se decidió rechazar H<sub>0</sub>.

#### **Hipótesis específica 4**

H<sub>4</sub>: Existe relación entre la implementación y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la implementación y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

#### **Regla de decisión**

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$

#### **Evidencia estadística**

##### **Tabla 8**

*Relación entre la implementación y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variables		r	Magnitud
Implementación	Calidad de atención	.40	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 8, demostró una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la implementación y la calidad de atención ( $r=.40$ ) en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

#### **Decisión**

Con base en la evidencia, se decidió rechazar H<sub>0</sub>.

### Hipótesis específica 5

H<sub>5</sub>: Existe relación entre la mejora continua y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la mejora continua y la calidad de atención en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $r \geq .10$

### Evidencia estadística

#### Tabla 9

*Relación entre la mejora continua y calidad de atención en colaboradores de una universidad particular de Lima 2022.*

Variables		r	Magnitud
Mejora continua	Calidad de atención	.48	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la tabla 9, demostró una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) entre la mejora continua y la calidad de atención ( $r=.48$ ) en colaboradores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

### Decisión

Con base en la evidencia, se decidió rechazar H<sub>0</sub>.

## V. DISCUSIÓN

Al revisar los resultados de la investigación que pretendió conocer la relación entre la Gestión de procesos y la calidad de atención brindado en la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022, se presentaron los siguientes hallazgos:

Los resultados generales encontraron que existió una relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022, esto concuerda con lo hallado por Paredes (2020) en su estudio realizado en instituciones de educación superior pública de Ecuador, el cual tuvo como objetivo conocer si había asociación entre la gestión administrativa y la calidad de atención desde la percepción tanto de alumnos como de la plana docente. Del mismo modo, los hallazgos de Bao et al. (2020) en una escuela de posgrado en Huánuco, Perú, dieron cuenta del vínculo importante entre estas dos variables, resultados que cabría esperar si se toma en cuenta lo mencionado por Redhead (2015) quien hizo hincapié en el hecho de que el fundamento de la calidad es una excelencia que depende tremendamente de un proceso sistemático y constante, características que, según Camisón et al. (2006) son inherentes a la gestión por procesos, ya que ésta cuenta, entre otros pasos, con fases como la mejora continua y la modelación de procesos. No obstante, aunque los aportes de las investigaciones citadas y la teoría se respaldan mutuamente, también se ha encontrado algún antecedente que puede diferir con lo que se pretende extrapolar; en ese caso, en la pesquisa llevada a cabo por Cadena et al. (2019) en un establecimientos de salud de Quito y Rumiñahui en Ecuador no se halló vínculo contundente y significativo entre la gestión por procesos y la calidad de atención percibida por los usuarios, razón por la cual podría estar en discusión si la calidad de atención realmente depende de gestionar los servicios con un esquema de procesos en toda clase de servicios o depende en gran medida del rubro al que se hace referencia.

En cuanto al objetivo específico 1, se pudo hallar que existió una relación entre la sensibilización de la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022; esto concuerda con lo hallado por Paredes (2020) en su investigación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en instituciones públicas en Ecuador; en esta pesquisa el autor alcanzó a determinar que la dimensión de dirección tuvo una relación más destacada que las demás en la calidad que finalmente sería percibida por los estudiantes, siendo que la sensibilización es un proceso que se corresponde con la dirección si se toma en cuenta la concepción de Matsuo y Nakahara (2013) quienes manifestaron que dirigir implica sensibilizar comunicando la importancia de los procesos y trabajar en mantener claro el enfoque de la gestión por parte del personal de toda la organización; por otra parte, de acuerdo a los mismos autores, la importancia de este proceso en la calidad de atención es remarcable ya que, la sensibilización permite la predisposición de los empleados a ejecutar sus actividades con una idea clara en la búsqueda de la calidad. En discrepancia con este punto, Cadena et al. (2019), en su investigación que no determinó vínculo entre las variables generales, la importancia de la sensibilización fue pobre en su incidencia sobre la calidad, ya que el puntaje general de la calidad percibida por los usuarios fue bueno y, aunque la sensibilización fue pobre, esto no tuvo incidencia en aquella variable.

En cuanto al objetivo específico 2, se pudo hallar que existió una relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022; esto concuerda con lo encontrado por Poveda (2020) en su investigación sobre la calidad de atención y la gestión en PUCESA, Ecuador, en la cual se pudo determinar que la modelación de los procesos, es decir, la tarea combinada de la planificación y la organización, tuvo un porcentaje alto de incidencia en la calidad de atención; esto se asoció con lo manifestado por Schwartz y Vásquez (1995) quienes mencionaron que no sirve de mucho plantear buenos objetivos y concientizar a los trabajadores

si no se modelan y diseñan apropiados procesos para conseguir las metas, siendo que, sin una organización del sistema de atención y producción, la calidad final ese vuelve incierta y poco probable. No obstante, en el estudio de Cadena et al. (2019), la asociación entre la calidad y la gestión por procesos se mostró no significativa, realidad que no concordó con las investigaciones y la teoría citada en el análisis de esta dimensión.

En cuanto al objetivo específico 3, se pudo hallar que existió una relación entre la automatización de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022; esto concordó con lo descubierto por Montejano y Campos (2018) quienes investigaron cómo la estrategia de automatización procesos incidía en la calidad de empresas de diferentes rubros y tamaños (incluido el educativo) en México; entre sus conclusiones se halló que la automatización es crucial para mejorar la calidad de atención en empresas o instituciones con más de 11 trabajadores y menos de 250; esto guardó ilación con lo mencionado por Chacón y Rugel (2018) quienes manifestaron que es requerida para una organización o empresa la reducción de tiempos y de costes para que las accesibilidad del cliente aumente mientras se reducen las esperas, siendo que estos objetivos pueden verse plenamente cumplidos a través de la automatización de procesos, sobre todo si se cuenta con una gran cartera de clientes y de personal. Sin embargo, en la pesquisa de Cadena et al. (2019), la relación entre la automatización de procesos y la calidad de atención no fue concluyente, ya que, de las instituciones analizadas, ninguna tenía la madurez administrativa y tecnológica para la implementación de procesos automatizados, no obstante, la calidad manifestada por los usuarios era destacada, de modo que no se justificaba incidencia de esta dimensión.

En cuanto al objetivo específico 4, se pudo hallar que existió una relación entre la implementación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022; esto concordó con lo manifiesto por Bao et al. (2020) en su estudio de

una escuela de posgrado en Huánuco, en el cual encontró que la dimensión de ejecución de procesos tuvo una notoria importancia sobre la calidad percibida, asimismo, aunque para la denominación de este aspecto en tal estudio se empleó el término “ejecución”, la definición que conlleva se corresponde con la estrategia de implementación medida en la presente investigación, esto se sustentó en lo dicho por Pérez (2006) quien mencionó que la fase de ejecución consiste en la implementación de todos los procesos en un plano tangible, ya que, la sensibilización, el modelado de procesos y la automatización no pueden tener una utilidad real si no se implementan para que el personal pueda realizar sus actividades con el soporte requerido, y es que la calidad no se verifica solo en la reacción de los usuarios y clientes sino también desde la implementación de aspectos ergonómicos y funcionales en los procesos que atraviesa el trabajador. Por otra parte, la pesquisa de Cadena et al. (2019) resultó una evidencia de que la calidad de atención puede depender de otros factores distintos a la gestión por procesos, puesto que, parte de sus conclusiones fue que, aun cuando el nivel de implementación en las instituciones analizadas fue muy bajo, de alguna forma la calidad de atención tuvo una calificación buena.

En cuanto al objetivo específico 5, se pudo hallar que existió una relación entre la mejora continua de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022; esto concordó con lo resaltado por Carmona (2018) en su estudio de la calidad de los servicios y la gestión de una universidad de Ucayali, en el cual el autor pudo determinar, entre otras cosas, que la dimensión de control fue crucial para la percepción de calidad de los alumnos tanto locales como extranjeros; en esta dimensión Kholif et al. (2018) resaltaron que en la etapa de verificación se lleva a cabo el control de los resultados y el constante afinamiento de los procesos, siendo esto vital para la mejora continua, de modo que con esta pesquisa y teoría se logró entender el papel destacado de la mejora continua y el control en la calidad. Sin embargo, en el trabajo de Cadena et al. (2019) se pudo observar la deficiencia de este proceso en las instituciones estatales consultadas, siendo que, aun con una capacidad

de mejora baja y poco frecuente, los usuarios que acuden a estas instituciones valoraron el servicio por encima de una calificación regular, razón por la cual se reiteró la posibilidad de incidencia de otros elementos como más influyentes en la calidad de atención.

Es así que se pudo inferir de los hallazgos encontrados que esta investigación sustentó la relación existente entre la gestión de procesos y la calidad de atención, que a nivel teórico sustentó y se explicó en cuanto a la necesidad que tienen los usuarios de que los procesos de atención sean eficientes; además de que el método utilizado fue pertinente para realizar este tipo de estudios, pudiéndose tomar en cuenta para que las instituciones educativas puedan usar dicho conocimiento para mejorar su gestión administrativa según la calidad de atención ofrecida a sus usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se concluyó según los resultados encontrados que:

1. Existió relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.
2. Existió relación entre la sensibilización de la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.
3. Existió relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.
4. Existió relación entre la automatización de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.
5. Existió relación entre la implementación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.
6. Existió relación entre la mejora continua de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se propusieron las siguientes recomendaciones:

1. Al director de escuela, realizar un plan de mejora continua de procesos administrativos en la institución que se oriente a satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes en pro de una mejor calidad de atención.
2. Al gerente de recursos humanos, sensibilizar los colaboradores del área administrativa a fin de que puedan promover propuestas de cambio que mejore los procesos de gestión actuales y se perciba una mejora en la calidad de atención de la universidad.
3. Al Director de escuela, solicitar la implementación de un mapeo de procesos administrativos que permitan rediseñar los procesos de gestión deficientes y se pueda implementar una planificación de mejora del trámite documentario.
4. Al encargado del área de informática de la escuela, presentar una propuesta de actualización de software para automatizar los procesos de gestión a nivel documentario y económico que permitan una mejor implementación de los procesos administrativos.
5. Al director de escuela, implementar propuestas de mejora en cuanto a la normativa actual, la logística para las actividades programadas, el organigrama, los procesos informáticos que se implementen luego de un análisis de puntos estratégicos de la gestión actual.
6. Al director de escuela, que fomente procesos de mejora continua que involucren al equipo especialista que se quede a cargo del monitoreo y la supervisión periódica de los procesos de gestión para una mejora de la calidad de atención.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias "Andina". (24 de setiembre de 2019). *¿Cuántos estudiantes fueron perjudicados por la baja calidad de universidades?* Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-cuantos-estudiantes-fueron-perjudicados-por-baja-calidad-universidades-cuadro-767571.aspx>
- Aguagallo, S. (2022). *La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8823>
- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Dialnet*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. I* (Primera ed.). Ideaspropias Editorial.
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2011). Biomedical Ethics Principles. *Bioethics and debate*, 3-19.
- Busha, E., McMillen, B., Greene, J., Gibson, K., Milnes, C., & Ziemkowski. (2021). One Institution's evaluation of family medicine residency applicant data for academic predictors of success. *BMC Medical Education*, 21(1), 1-6. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02518-w>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Rev Empr*, 13((2) 1-15).
- Cadena, L., Cruz, D., León, J., & Cadena, P. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Gestión*, 40(37). <https://doi.org/http://es.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Cambi, J. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito integración desarrollo y futuro*

INDEFUT

LTDA.

Obtenido

de

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7664>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación.

Carmona, O. (2018). Gestión institucional y calidad de servicios de la Universidad Nacional de Ucayali y la percepción de los estudiantes indígenas y extranjero, Perú, 2017. *Investigación Universitaria UNU*, 8(2), 80-85. <https://doi.org/http://revistas.unu.edu.pe/index.php/iu/article/view/8>

Castillo, J. (2020). *Procesos académicos y calidad de atención en una escuela académica profesional de una Universidad de Huancayo, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/140>

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50), 1-9. <https://doi.org/http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

CONCYTEC. (2020). *Código nacional de Integridad científica*. Global Research Council.

Da Fonseca, V., & Miyake, I. (2006). Uma análise sobre o Ciclo PDCA como um método para solução de problemas da qualidade. *ENEGEP*, 1-9. [https://doi.org/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/69928000/Uma\\_anlise\\_sobre\\_o\\_Ciclo\\_PDCA\\_como\\_um\\_mt20210919-21438-1tvdklw-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650123004&Signature=Xbs89Rs8ma0-MEyJjyjjBs~3qPIOjhMO88K58KSQliRjPz8uUNgHjmkLwWKF7uJdebytmy1CdzYNgilL9WHcshYj8C4h](https://doi.org/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/69928000/Uma_anlise_sobre_o_Ciclo_PDCA_como_um_mt20210919-21438-1tvdklw-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650123004&Signature=Xbs89Rs8ma0-MEyJjyjjBs~3qPIOjhMO88K58KSQliRjPz8uUNgHjmkLwWKF7uJdebytmy1CdzYNgilL9WHcshYj8C4h)

Damian, S. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54418/Damian\\_BYs%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54418/Damian_BYs%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diario Gestión. (4 de marzo de 2021). *Más de 800 institutos superiores todavía no inician proceso de licenciamiento, notificó Minedu*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/mas-de-800-institutos-superiores-todavia-no-inician-proceso-de-licenciamiento-notifico-minedu-nnpp-noticia/>

- Galgano, A. (1995). *Los siete instrumentos de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.
- [https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PwF4AQ2F4mgC&oi=fnd&pg=PA189&dq=galgano+1995+calidad&ots=wPlvsdVOj\\_&sig=CLtSDSsSlS\\_qn1k\\_4ndpv6Y1-uE#v=onepage&q=galgano%201995%20calidad&f=false](https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PwF4AQ2F4mgC&oi=fnd&pg=PA189&dq=galgano+1995+calidad&ots=wPlvsdVOj_&sig=CLtSDSsSlS_qn1k_4ndpv6Y1-uE#v=onepage&q=galgano%201995%20calidad&f=false)
- González, M. (2006). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario externo en relación a la calidad de atención prestada por el servicio de Oncología del Hospital de Niños—JM De los Ríos. UCAB. Caracas. Venezuela.
- González, N. (2018). *Aplicación del ciclo deming para mejorar la productividad en el área de registros académicos del Colegio Cadillo SAC, SMP, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34011>
- Huaman, A., & Anderson, N. (2019). *Gestión educativa y calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Bellavista—San Martín*. Obtenido de <http://200.60.81.165/handle/UNE/3793>
- Huanco, A. (2019). *Business Process Management en la gestión de documentos de la oficina de Registros Académicos de una universidad—Lima, 2019*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38756/Huanco\\_GAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38756/Huanco_GAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ishikawa, K. (2003). *Que es el control total de calidad?* Editorial Norma.
- [https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MWGOXKteTQwC&oi=fnd&pg=PR9&dq=ishikawa+1986+calidad&ots=MLAJNpT7Jo&sig=7U5yQ3qNRRHkDx3UFi0kYb11\\_yY#v=onepage&q=ishikawa%201986%20calidad&f=false](https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MWGOXKteTQwC&oi=fnd&pg=PR9&dq=ishikawa+1986+calidad&ots=MLAJNpT7Jo&sig=7U5yQ3qNRRHkDx3UFi0kYb11_yY#v=onepage&q=ishikawa%201986%20calidad&f=false)
- Isniah, S., Purba, H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 4(1), 72-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.30656/jsmi.v4i1.2186>
- Jagusiak, M. (2017). PDCA cycle as a part of continuous improvement in the production company—a case study. *Production engineering archives*, 14, 19-22. <https://doi.org/10.30657/pea.2017.14.05>

- Kholif, M., Abou, S., Khorshid, A., Elsherpieny, A., & Olafadehan, A. (2018). Implementation of model for improvement (PDCA-cycle) in dairy laboratories. *Journal of Food Safety*, 3, 38. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jfs.12451>
- Madhura, K., & Mahalakashmi, R. (2021). Survey on Technologies, Benefits, Challenges and Future Suggestions to Improve the Data Security of Confidential Academic Records in India. *9th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*. Bengkulu: IEEE. <https://doi.org/10.1109/CITSM52892.2021.9588938>
- Mata, J. (2016). *Fortalecimiento y modernización de instituciones públicas utilizando gestión por procesos*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9804FBB2E109C81B0525813900779366/\\$FILE/matajose.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9804FBB2E109C81B0525813900779366/$FILE/matajose.pdf)
- Matsuo, M., & Nakahara, J. (2013). The effects of the PDCA cycle and OJT on workplace learning. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(1), 195-207. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09585192.2012.674961>
- Medina, A. (2021). *Análisis de la Seguridad de la Información de los Registros Personales y Académicos de los Estudiantes y Docentes en las Escuelas Fiscales de la Zona Rural de Manta*. Obtenido de <https://acortar.link/dzFP50>
- Ministerio de Educación del Perú. (30 de marzo de 2022). *Consulta tu instituto*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/consulta-instituto.php>
- Ministerio de Salud del Perú. (2011). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de [minsa.gob.pe: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf)
- Miralles, V., & Gallo, J. (2006). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de LibQual+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario.: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/109646>
- Montejano, S., & Campos, R. (2018). Comparativo de la automatización sobre la calidad de acuerdo al tamaño de las organizaciones. *Gamificación: innovación en la capacitación en las empresas*, 15(45), 99-117. Obtenido de <http://www.festivalgnu.fca.uach.mx/institucionales/2020/02/17/excelencia-administrativa-vol-45.pdf#page=104>

- Morais, M., Santos, E., Rizzato, D., & Melleiro, M. (2013). The Use of the Quality Model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Health Services. *Rev Da Esc De Enferm Da Usp*, 47((5)1227–1232).
- Oblitas, M. (2010). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Satisfacción laboral, el empowerment y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Arequipa-2010.: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4634>
- Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación [UNESCO]. (2020). *Educación superior*. Obtenido de <https://www.unesco.org/es/education/higher-education>
- Oscanoa, V., & Castro, Y. (2021). *Implementación de un aplicativo web para mejorar el proceso de gestión de documentos en el área de registros académicos de la Universidad Autónoma del Perú*. Obtenido de <https://acortar.link/QFP0Kw>
- Paredes, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Pedró, F. (2020). COVID-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: efectos, impactos y recomendaciones políticas. *Análisis Carolina*, 36(1), 1-15. <https://doi.org/https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2021/01/AC-36.-2020.pdf>
- Pérez, V. (2006). *Torres, Vanesa Carolina Pérez. Calidad Total En La Atención Al Cliente: Pautas Para Garantizar La Excelencia En El Servicio*. (Vigo, Ed.) Ideaspropias.
- Petersen, B. (1999). Total quality management and the Deming approach to quality management. *Journal of management History*, 488(8), 468. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/13552529910290520>
- Poveda, M. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>

- Prieto, D. (2017). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Gestión de inventario y su relación en la rentabilidad de las MIPYMES de telecomunicaciones en el distrito de Los Olivos año 2016.: <https://core.ac.uk/reader/225584940>
- Redhead, R. (2015). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
- Rodríguez, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martín 2017*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2776>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Business Support.
- Sarmiento, J. (2015). *Marketing de relaciones: aproximación a las relaciones virtuales*. Dykinson.
- Schwartz, P., & Vásquez, M. (1995). La planificación estratégica por escenarios. *Cuadernos de Administración*, 14(21), 199-225. <https://doi.org/https://doi.org/10.25100/cdea.v14i21.114>
- Subauste, R. (2013). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de Clima laboral en el área de atención al cliente de Emapa Cañete 2013–San Vicente de Cañete: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_ylo=2010&q=Clima+laboral+en+el+%C3%A1rea+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+de+Emapa+Ca%C3%B1ete+%E2%80%93+2013.+San+Vicente+de+ca%C3%B1ete&btnG=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A\\_ouRPhDBr3oJ%3Ascholar.go](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2010&q=Clima+laboral+en+el+%C3%A1rea+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+de+Emapa+Ca%C3%B1ete+%E2%80%93+2013.+San+Vicente+de+ca%C3%B1ete&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A_ouRPhDBr3oJ%3Ascholar.go)
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU]. (enero de 2020). *Segundo informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1230044/Informe%20Bienal.pdf>
- Títulos Instituto. (2020). *¿Cómo saber si un instituto está registrado en la Sunedu?* Obtenido de <https://www.titulosinstitutos.pe/blog/como-saber-si-un-instituto-esta-registrado-en-la->





			Implementación	Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos. Implementación de gestión.	
			Mejora continua	Equipo especialista. Monitoreo de los procesos.	
<b>Calidad de atención</b>	Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1988) refiere que percibe la calidad de atención mediante aspectos conocidos esenciales para manifestar las conductas que se desea obtener del usuario y la oportunidad de estudiar los conocimientos de calidad creando una clave del éxito.	La calidad de atención se evaluará mediante un cuestionario que mide cinco dimensiones, con 22 ítems.	Tangibilidad	Elementos de preferencia de los clientes.	Ordinal
			Fiabilidad	Capacidad para ejecutar el servicio. Tiempo de espera.	
			Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar alternativas de solución. Satisfacción de necesidades del	

---

cliente.  
Capacidad para  
brindar respuesta al  
cliente.

---

Seguridad      Comodidad  
Confianza en el  
servicio.

---

Empatía      Atención  
individualizada.  
Flexibilidad de horario

---

## Anexo 2

### Matriz de Consistencia: Gestión de procesos y Calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

Variables	Dimensiones	Indicadores	Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Diseño
Gestión De procesos	Sensibilización	Estrategia. Sensibilización al nivel operativo. Introducción de un proceso de cambio.	¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022?	Determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	Existe relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	La investigación de tipo aplicado y diseño descriptivo correlacional
	Modelación de Procesos	Construcción de Mapas de Procesos. Diseño y rediseño de los procesos priorizados. Documentación de los procesos. Planificación de la implementación.	<b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la sensibilización de la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la sensibilización de la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de	<b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre la sensibilización de la gestión de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de	<b>Población</b> La población está conformada por 50 colaboradores de una Universidad Particular de Lima 2022
	Automatización de Procesos	Herramientas informáticos. Interoperabilidad	proceso y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de	proceso y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de	Escuela de Ingeniería de	<b>Instrumento</b> Se utilizó los siguientes instrumentos

	Implementación	Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos. Implementación de gestión.	Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022?  ¿Cuál es la relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022?	Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022  Determinar la relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	Particular de Lima 2022  Existe relación entre la modelación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	Cuestionario de Gestión De procesos.  Cuestionario de Calidad de atención.
	Mejora continua	Equipo especialista. Monitoreo de los procesos.				
Calidad de atención	Tangibilidad	Elementos de preferencia de los clientes.				
	Fiabilidad	Capacidad para ejecutar el servicio. Tiempo de espera.				
	Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta al cliente. Satisfacción de necesidades del cliente. Capacidad para brindar alternativas de solución.				

	Seguridad	Confianza en el servicio. Comodidad	¿Cuál es la relación entre la implementación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022?	Particular de Lima 2022  Determinar la relación entre la implementación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	Existe relación entre la implementación de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	
	Empatía	Atención individualizada. Flexibilidad de horario.	¿Cuál es la relación la mejora continua de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022?	Particular de Lima 2022  Determinar la relación entre la mejora continua de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	Existe relación entre la mejora continua de procesos y la calidad de atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022	

### Anexos 03: Instrumentos

## CUESTIONARIO PARA LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN

Edad:

Sexo:

Área de trabajo:

A continuación, se presenta una serie de preguntas, que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión de Procesos y Calidad de atención. Esta información es anónima, por lo que solicito responda todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a su experiencia laboral en esta Institución. Agradezco anticipadamente su colaboración:

N°	ÍTEMS	Escala				
		Nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Siempre
	<b>SENSIBILIZACIÓN</b>					
1.	La Dirección y los Jefes de Área conocen las estrategias para implementar la Gestión por Procesos en la Institución.					
2.	La Dirección y los Jefes de Área, sensibilizan las actividades y resultados de la gestión por procesos al nivel operativo.					
3.	La Dirección y los Jefes de Área aplican y proponen procesos de cambio en la Organización.					
	<b>MODELACIÓN DE PROCESOS</b>					
4.	El Personal Administrativos e involucrados en los procesos, elaboran Mapas de Procesos					

	principales y de apoyo, para la modelación e implementación de la Gestión Por Procesos.					
5.	El personal Administrativo e involucrados en los procesos, elabora el diseño y rediseño de los procesos priorizados, aplicando estándares y herramientas de gestión de procesos.					
6.	Se documentan los diseños de los proceso priorizados.					
7.	La Dirección, Jefes de Área y Personal Administrativo, establecen un plan integrado de implementación de gestión de procesos.					
<b>AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS</b>						
8.	Los especialistas Informáticos desarrollan base de datos, plataformas y sistemas específicos que requieren los procesos.					
9.	Los especialistas aplican las herramientas específicas para la automatización del flujo del trabajo que requieren los procesos.					
10.	El personal administrativo y responsables de unidad y área cuentan con los procesos ordenados.					

11.	La institución conoce y aplica el Gobierno Electrónico y la simplificación administrativa.					
12.	Los usuarios en sus trámites presentan documentos generados por la misma institución.					
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>						
13.	La Dirección y los Jefes de Área, desarrollan actividades de implementación de estrategias, implementación de normas, facilidad de materiales logísticos y de organización.					
14.	El especialista en Informática garantiza el funcionamiento de los sistemas que soportan los procedimientos.					
15.	Los trabajadores de la Institución se involucran en la eficiente ejecución de los procesos.					
16.	Existe compromiso de los Directivos y Jefes de Área en la eficiente ejecución de los procesos.					
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
17.	La dirección conforma equipos de mejora con participación de personal capacitado y especializado.					

18.	La dirección y los especialistas revisan las condiciones y métricas de los procedimientos establecidos.					
19.	La dirección gestiona cursos de capacitación relacionada a la gestión de procesos.					
20.	El equipo de especialistas revisa las condiciones del proceso, establece las métricas para diseñar y construir indicadores de mejoras.					

A continuación, se presentan las siguientes preguntas en cuanto a tu institución

N°	ÍTEMS	Escala				
		Nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Siempre
	<b>TANGIBILIDAD</b>					
1.	Los muebles y equipos de informática tienen apariencia moderna.					
2.	Las instalaciones físicas de la institución educativa superior se observan atractivas.					
3.	Los colaboradores administrativos que atienden en las oficinas de la institución educativa superior tienen apariencia					

	pulcra.					
4.	Los materiales que usan en las oficinas de la institución educativa superior (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos					
	<b>FIABILIDAD</b>					
5.	Usted cumple con el tiempo previsto para la atención a los usuarios					
6.	La institución educativa superior solucionara sinceramente los problemas de los usuarios.					
7.	El servicio de atención es correcto para el usuario desde su primera vez.					
8.	En la institución educativa superior los servicios que brindan son atendidos en el tiempo prometido					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
9.	Usted comete algún error durante la prestación del servicio al usuario.					
10.	Usted es comunicativo en la atención con el usuario.					
11.	En la institución educativa superior brinda un servicio con rapidez y prontitud					
12.	Los colaboradores de la					

	institución educativa superior siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios.					
13.	Los colaboradores responden a sus requerimientos de servicio de información					
<b>EMPATÍA</b>						
14.	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza a los usuarios.					
15.	Los usuarios sienten seguridad al realizar sus consultas.					
16.	Ustedes muestran amabilidad hacia los usuarios.					
17.	Usted le brinda conocimientos suficientes al usuario cuando le formula una pregunta.					
<b>SEGURIDAD</b>						
18.	Usted nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.					
19.	Los horarios de trabajo de la institución educativa superior están conforme a las necesidades de los					

	usuarios.					
20.	Usted le ofrece una atención personalizada al usuario					
21.	Usted se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios.					
22.	Usted comprende las necesidades definidas que tiene los usuarios.					

## Anexo 04: validación por criterio de jueces

### FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca es mi	Casi nunca es mi caso	A veces es mi	Con frecuencia es mi caso	Siempre es mi caso	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de procesos	Sensibilización	Estrategia	Mantengo el vínculo laboral en las mismas condiciones que inicié						x		x		x		x		
		Sensibilización al nivel operativo.	Considero que la institución ha respetado la normativa de trabajo remoto						x		x		x		x		
		Introducción de un proceso de cambio.	Tuve que adaptarme de forma rápida al trabajo remoto ya que no había tiempo de espera						x		x		x		x		
	Modelación de Procesos	Construcción de Mapas de Procesos.	El Personal Administrativos e involucrados en los procesos, elaboran Mapas de Procesos principales y de apoyo, para la modelación e implementación de la Gestión Por Procesos.						x		x		x		x		
		Diseño y rediseño de los procesos priorizados.	El personal Administrativo e involucrados en los procesos, elabora el diseño y rediseño de los procesos priorizados, aplicando estándares y herramientas de gestión de procesos.						x		x		x		x		
		Documentación de los procesos.	Se documentan los diseños de los proceso priorizados.						x		x		x		x		

		Planificación de la implementación	La Dirección, Jefes de Área y Personal Administrativo, establecen un plan integrado de implementación de gestión de procesos.						x		x		x		x			
Automatización de procesos	Herramientas informáticas		Los especialistas Informáticos desarrollan base de datos, plataformas y sistemas específicos que requieren los procesos.						x		x		x		x			
			Los especialistas aplican las herramientas específicas para la automatización del flujo del trabajo que requieren los procesos.						x		x		x		x			
	Interoperabilidad		El personal administrativo y responsables de unidad y área cuentan con los procesos ordenados.							x		x		x		x		
			La institución conoce y aplica el Gobierno Electrónico y la simplificación administrativa.							x		x		x		x		
			Los usuarios en sus trámites presentan documentos generados por la misma institución.							x		x		x		x		
	Implementación	Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos. Implementación de gestión.		La Dirección y los Jefes de Área, desarrollan actividades de implementación de estrategias, implementación de normas, facilidad de materiales logísticos y de organización.						x		x		x		x		
									x		x		x		x			
			El especialista en Informática garantiza el funcionamiento de los sistemas que soportan los procedimientos.							x		x		x		x		

		Los trabajadores de la Institución se involucran en la eficiente ejecución de los procesos.						x		x		x		x			
		Existe compromiso de los Directivos y Jefes de Área en la eficiente ejecución de los procesos.						x		x		x		x			
Mejora continúa	Equipo especialista.	La dirección conforma equipos de mejora con participación de personal capacitado y especializado.						x		x		x		x			
		La dirección y los especialistas revisan las condiciones y métricas de los procedimientos establecidos.															
	Monitoreo de los procesos.	La dirección gestiona cursos de capacitación relacionada a la gestión de procesos.							x		x		x		x		
		El equipo de especialistas revisa las condiciones del proceso, establece las métricas para diseñar y construir indicadores de mejoras.							x		x		x		x		

  
 Tatiana Álvarez Becerra  
 DNI: 32909853

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

**OBJETIVO:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**DIRIGIDO A:** Al personal administrativo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Álvarez Becerra, Tatiana

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctora en Planificación y Gestión

**VALORACIÓN:**

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	------------	---------	------------



Tatiana Álvarez Becerra

DNI: 32909853

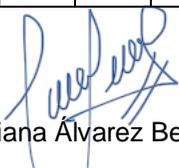
## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca es mi caso	Con nunca es mi caso	A veces es mi caso	Con frecuencia	Siempre es mi caso	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Tangibilidad	Elementos de preferencia de los clientes.	Los muebles y equipos de informática tienen apariencia moderna.						X		X		X		X		
			Las instalaciones físicas de la institución educativa superior se observan atractivas.						X		X		X		X		
			Los colaboradores administrativos que atienden en las oficinas de la institución educativa superior tienen apariencia pulcra.						X		X		X		X		
			Los materiales que usan en las oficinas de la institución educativa superior (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Capacidad para ejecutar el servicio.	Usted cumple con el tiempo previsto para la atención a los usuarios						X		X		X		X		

		La institución educativa superior solucionara sinceramente los problemas de los usuarios.						X		X		X		X		
		El servicio de atención es correcto para el usuario desde su primera vez.						X		X		X		X		
	Tiempo de espera.	En la institución educativa superior los servicios que brindan son atendidos en el tiempo prometido						X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta al cliente.	Usted comete algún error durante la prestación del servicio al usuario.						X		X		X		X		
		Usted es comunicativo en la atención con el usuario.						X		X		X		X		
	Satisfacción de necesidades del cliente.	En la institución educativa superior brinda un servicio con rapidez y prontitud														
	Capacidad para brindar alternativas de solución.	Los colaboradores de la institución educativa superior siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios.						X		X		X		X		
		Los colaboradores responden a sus requerimientos de servicio de información														
Seguridad	Confianza en el servicio.	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza a los usuarios.						X		X		X		X		

			Los usuarios sienten seguridad al realizar sus consultas.						X		X		X		X			
		Comodidad	Ustedes muestran amabilidad hacia los usuarios.						X		X		X		X			
			Usted le brinda conocimientos suficientes al usuario cuando le formula una pregunta.							X		X		X		X		
	Empatía	Flexibilidad de horario	Usted nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.						X		X		X		X			
			Los horarios de trabajo de la institución educativa superior están conforme a las necesidades de los usuarios.								X		X		X		X	
		Atención individualizada	Usted le ofrece una atención personalizada al usuario							X		X		X		X		
			Usted se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios.							X		X		X		X		
			Usted comprende las necesidades definidas que tiene los usuarios.								X		X		X		X	



Tatiana Álvarez Becerra

DNI: 32909853

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

**OBJETIVO:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**DIRIGIDO A:** Al personal administrativo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Álvarez Becerra, Tatiana

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctora en Planificación y Gestión

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Tatiana Álvarez Becerra

DNI: 32909853

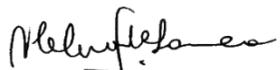
## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca es mi	Casi nunca es mi caso	A veces es mi	Con frecuencia es mi caso	Siempre es mi caso	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de procesos	Sensibilización	Estrategia	Mantengo el vínculo laboral en las mismas condiciones que inicié						x		x		x		x		
		Sensibilización al nivel operativo.	Considero que la institución ha respetado la normativa de trabajo remoto						x		x		x		x		
		Introducción de un proceso de cambio.	Tuve que adaptarme de forma rápida al trabajo remoto ya que no había tiempo de espera						x		x		x		x		
	Modelación de Procesos	Construcción de Mapas de Procesos.	El Personal Administrativos e involucrados en los procesos, elaboran Mapas de Procesos principales y de apoyo, para la modelación e implementación de la Gestión Por Procesos.						x		x		x		x		
		Diseño y rediseño de los procesos priorizados.	El personal Administrativo e involucrados en los procesos, elabora el diseño y rediseño de los procesos priorizados, aplicando estándares y herramientas de gestión de procesos.						x		x		x		x		
		Documentación de los procesos.	Se documentan los diseños de los proceso priorizados.						x		x		x		x		
		Planificación de la implementación	La Dirección, Jefes de Área y Personal Administrativo,						x		x		x		x		

			establecen un plan integrado de implementación de gestión de procesos.																
Automatización de procesos	Herramientas informáticos		Los especialistas Informáticos desarrollan base de datos, plataformas y sistemas específicos que requieren los procesos.					x		x		x		x					
			Los especialistas aplican las herramientas específicas para la automatización del flujo del trabajo que requieren los procesos.					x		x		x		x					
	Interoperabilidad		El personal administrativo y responsables de unidad y área cuentan con los procesos ordenados.					x		x		x		x					
			La institución conoce y aplica el Gobierno Electrónico y la simplificación administrativa.					x		x		x		x					
			Los usuarios en sus trámites presentan documentos generados por la misma institución.					x		x		x		x					
	Implementación	Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos. Implementación de gestión.		La Dirección y los Jefes de Área, desarrollan actividades de implementación de estrategias, implementación de normas, facilidad de materiales logísticos y de organización.					x		x		x		x				
								x		x		x		x					
			El especialista en Informática garantiza el funcionamiento de los sistemas que soportan los procedimientos.					x		x		x		x					
			Los trabajadores de la Institución se involucran en la					x		x		x		x					

		eficiente ejecución de los procesos.															
		Existe compromiso de los Directivos y Jefes de Área en la eficiente ejecución de los procesos.					x		x		x		x				
Mejora continúa	Equipo especialista.	La dirección conforma equipos de mejora con participación de personal capacitado y especializado.					x		x		x		x				
		La dirección y los especialistas revisan las condiciones y métricas de los procedimientos establecidos.															
	Monitoreo de los procesos.	La dirección gestiona cursos de capacitación relacionada a la gestión de procesos.					x		x		x		x				
		El equipo de especialistas revisa las condiciones del proceso, establece las métricas para diseñar y construir indicadores de mejoras.					x		x		x		x				



Violeta Claros Aguilar

DNI: 17894472

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

**OBJETIVO:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**DIRIGIDO A:** Al personal administrativo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

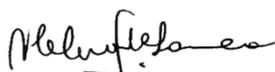
Claros Aguilar, Violeta

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctora en Administración

**VALORACIÓN:**

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	------------	---------	------------



Violeta Claros Aguilar

DNI: 17894472

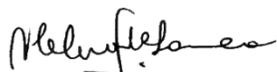
## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca es mi caso	Con nunca es mi caso	A veces es mi caso	Con frecuencia	Siempre es mi caso	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Tangibilidad	Elementos de preferencia de los clientes.	Los muebles y equipos de informática tienen apariencia moderna.						X		X		X		X		
			Las instalaciones físicas de la institución educativa superior se observan atractivas.						X		X		X		X		
			Los colaboradores administrativos que atienden en las oficinas de la institución educativa superior tienen apariencia pulcra.						X		X		X		X		
			Los materiales que usan en las oficinas de la institución educativa superior (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Capacidad para ejecutar el servicio.	Usted cumple con el tiempo previsto para la atención a los usuarios						X		X		X		X		

		La institución educativa superior solucionara sinceramente los problemas de los usuarios.						X		X		X		X		
		El servicio de atención es correcto para el usuario desde su primera vez.						X		X		X		X		
	Tiempo de espera.	En la institución educativa superior los servicios que brindan son atendidos en el tiempo prometido						X		X		X		X		
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta al cliente.	Usted comete algún error durante la prestación del servicio al usuario.						X		X		X		X		
		Usted es comunicativo en la atención con el usuario.						X		X		X		X		
	Satisfacción de necesidades del cliente.	En la institución educativa superior brinda un servicio con rapidez y prontitud														
	Capacidad para brindar alternativas de solución.	Los colaboradores de la institución educativa superior siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios.						X		X		X		X		
		Los colaboradores responden a sus requerimientos de servicio de información														
Seguridad	Confianza en el servicio	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza a los usuarios.						X		X		X		X		

			Los usuarios sienten seguridad al realizar sus consultas.						X		X		X		X		
	Comodidad		Ustedes muestran amabilidad hacia los usuarios.						X		X		X		X		
			Usted le brinda conocimientos suficientes al usuario cuando le formula una pregunta.						X		X		X		X		
Empatía	Flexibilidad de horario		Usted nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.						X		X		X		X		
			Los horarios de trabajo de la institución educativa superior están conforme a las necesidades de los usuarios.						X		X		X		X		
	Atención individualizada		Usted le ofrece una atención personalizada al usuario						X		X		X		X		
			Usted se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios.						X		X		X		X		
			Usted comprende las necesidades definidas que tiene los usuarios.						X		X		X		X		



Violeta Claros Aguilar

DNI: 17894472

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

**OBJETIVO:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**DIRIGIDO A:** Al personal administrativo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Claros Aguilar, Violeta

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctora en Administración

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Violeta Claros Aguilar

DNI: 17894472

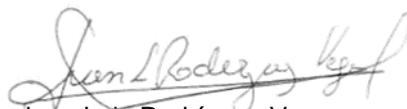
## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca es mi caso	Casi nunca es mi caso	A veces es mi caso	Con frecuencia es mi caso	Siempre es mi caso	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de procesos	Sensibilización	Estrategia	Mantengo el vínculo laboral en las mismas condiciones que inicié						x		x		x		x		
		Sensibilización al nivel operativo.	Considero que la institución ha respetado la normativa de trabajo remoto						x		x		x		x		
		Introducción de un proceso de cambio.	Tuve que adaptarme de forma rápida al trabajo remoto ya que no había tiempo de espera						x		x		x		x		
	Modelación de Procesos	Construcción de Mapas de Procesos.	El Personal Administrativos e involucrados en los procesos, elaboran Mapas de Procesos principales y de apoyo, para la modelación e implementación de la Gestión Por Procesos.						x		x		x		x		
		Diseño y rediseño de los procesos priorizados.	El personal Administrativo e involucrados en los procesos, elabora el diseño y rediseño de los procesos priorizados, aplicando estándares y herramientas de gestión de procesos.						x		x		x		x		
		Documentación de los procesos.	Se documentan los diseños de los proceso priorizados.						x		x		x		x		
		Planificación de la implementación	La Dirección, Jefes de Área y Personal Administrativo,						x		x		x		x		

			establecen un plan integrado de implementación de gestión de procesos.															
Automatización de procesos	Herramientas informáticos		Los especialistas Informáticos desarrollan base de datos, plataformas y sistemas específicos que requieren los procesos.					x		x		x			x			
			Los especialistas aplican las herramientas específicas para la automatización del flujo del trabajo que requieren los procesos.					x		x		x			x			
	Interoperabilidad		El personal administrativo y responsables de unidad y área cuentan con los procesos ordenados.					x		x		x			x			
			La institución conoce y aplica el Gobierno Electrónico y la simplificación administrativa.					x		x		x			x			
			Los usuarios en sus trámites presentan documentos generados por la misma institución.					x		x		x			x			
	Implementación	Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos. Implementación de gestión.		La Dirección y los Jefes de Área, desarrollan actividades de implementación de estrategias, implementación de normas, facilidad de materiales logísticos y de organización.					x		x		x		x			
								x		x		x		x				
			El especialista en Informática garantiza el funcionamiento de los sistemas que soportan los procedimientos.					x		x		x		x				
			Los trabajadores de la Institución se involucran en la					x		x		x		x				

		eficiente ejecución de los procesos.															
		Existe compromiso de los Directivos y Jefes de Área en la eficiente ejecución de los procesos.					x		x		x		x				
Mejora continúa	Equipo especialista.	La dirección conforma equipos de mejora con participación de personal capacitado y especializado.					x		x		x		x				
		La dirección y los especialistas revisan las condiciones y métricas de los procedimientos establecidos.															
	Monitoreo de los procesos.	La dirección gestiona cursos de capacitación relacionada a la gestión de procesos.					x		x		x		x				
		El equipo de especialistas revisa las condiciones del proceso, establece las métricas para diseñar y construir indicadores de mejoras.					x		x		x		x				

  
Juan Luis Rodríguez Vega

DNI: 16739701

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

**OBJETIVO:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**DIRIGIDO A:** Al personal administrativo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

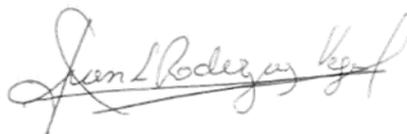
Rodríguez Vega, Juan Luis

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctor en Ciencias

**VALORACIÓN:**

Muy pertinente	Pertinente	Regular	Deficiente
----------------	------------	---------	------------



Juan Luis Rodríguez Vega

DNI: 16739701

## FICHA DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca es mi caso	Con nunca es mi caso	A veces es mi caso	Con frecuencia	Siempre es mi caso	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Tangibilidad	Elementos de preferencia de los clientes.	Los muebles y equipos de informática tienen apariencia moderna.						X		X		X		X		
			Las instalaciones físicas de la institución educativa superior se observan atractivas.						X		X		X		X		
			Los colaboradores administrativos que atienden en las oficinas de la institución educativa superior tienen apariencia pulcra.						X		X		X		X		
			Los materiales que usan en las oficinas de la institución educativa superior (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Capacidad para ejecutar el servicio.	Usted cumple con el tiempo previsto para la atención a los usuarios						X		X		X		X		

			La institución educativa superior solucionara sinceramente los problemas de los usuarios.						X		X		X		X			
			El servicio de atención es correcto para el usuario desde su primera vez.						X		X		X		X			
		Tiempo de espera.	En la institución educativa superior los servicios que brindan son atendidos en el tiempo prometido						X		X		X		X			
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta al cliente.	Usted comete algún error durante la prestación del servicio al usuario.							X		X		X		X			
		Usted es comunicativo en la atención con el usuario.							X		X		X		X			
	Satisfacción de necesidades del cliente.	En la institución educativa superior brinda un servicio con rapidez y prontitud																
	Capacidad para brindar alternativas de solución.	Los colaboradores de la institución educativa superior siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios.								X		X		X		X		
		Los colaboradores responden a sus requerimientos de servicio de información																
Seguridad	Confianza en el servicio	El comportamiento de los colaboradores transmite confianza a los usuarios.							X		X		X		X			

			Los usuarios sienten seguridad al realizar sus consultas.						X		X		X		X				
		Comodidad	Ustedes muestran amabilidad hacia los usuarios.						X		X		X		X				
			Usted le brinda conocimientos suficientes al usuario cuando le formula una pregunta.							X		X		X		X			
	Empatía	Flexibilidad de horario	Usted nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.						X		X		X		X				
				Los horarios de trabajo de la institución educativa superior están conforme a las necesidades de los usuarios.							X		X		X		X		
			Atención individualizada	Usted le ofrece una atención personalizada al usuario						X		X		X		X			
				Usted se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios.							X		X		X		X		
				Usted comprende las necesidades definidas que tiene los usuarios.							X		X		X		X		

  
Juan Luis Rodríguez Vega

DNI: 16739701

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para recolectar datos acerca de la Gestión de Procesos

**OBJETIVO:** Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**DIRIGIDO A:** Al personal administrativo de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Rodríguez Vega, Juan Luis

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Doctor en Ciencias

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Juan Luis Rodríguez Vega

DNI: 16739701

## Anexos 05: Confiabilidad del instrumento

**Tabla 10** *Confiabilidad de gestión de procesos*

<b>Gestión de procesos</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.948</b>	<b>20</b>

**Tabla 11** *Confiabilidad de calidad de atención*

<b>Calidad de atención</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.870</b>	<b>22</b>









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Procesos y Calidad de Atención de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Particular de Lima 2022", cuyo autor es ALVA SALAZAR MARLYN JUNET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 27 de Junio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO <b>DNI:</b> 33335378 <b>ORCID</b> 0000-0002-1825-9542	Firmado digitalmente por: HMARQUEZY el 30-07- 2022 08:54:34

Código documento Trilce: TRI - 0312578