



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión por procesos y calidad de servicios en una universidad  
pública, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Burga Tarrillo, Celinda Consuelo ([orcid.org/0000-0002-0657-1053](https://orcid.org/0000-0002-0657-1053))

**ASESORES:**

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy ([orcid.org/0000-0001-5320-4005](https://orcid.org/0000-0001-5320-4005))

Dra. Lopez Lenci, Mercedes Yasmin ([orcid.org/0000-0001-7664-7407](https://orcid.org/0000-0001-7664-7407))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

LIMA – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SANTA MARIA BESSY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y calidad de servicios en una universidad pública, 2024", cuyo autor es BURGA TARRILLO CELINDA CONSUELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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.

LIMA, 06 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SANTA MARIA BESSY DNI: 01116924 ORCID: 0000-0001-5320-4005	Firmado electrónicamente por: BCASTILLOSANTA el 11-08-2024 14:58:27

Código documento Trilce: TRI - 0852176

## Declaratoria de originalidad de la autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BURGA TARRILLO CELINDA CONSUELO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y calidad de servicios en una universidad pública, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
BURGA TARRILLO CELINDA CONSUELO DNI: 25572904 ORCID: 0000-0002-0657-1053	Firmado electrónicamente por: CBURGATA el 19-08- 2024 23:34:36

Código documento Trilce: INV - 1716458

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, por todo el apoyo incondicional durante todo este proceso de estudio, en especial a mis padres.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a todas las personas que me apoyaron en este duro camino

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
Resumo.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	9
III. RESULTADOS .....	12
IV. DISCUSIÓN .....	19
V. CONCLUSIONES .....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
VII. PROPUESTA .....	28
REFERENCIAS.....	
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

Tabla 1. Gestión por procesos.....	12
Tabla 2. Dimensiones de la variable gestión por procesos.....	12
Tabla 3. Calidad de servicios.....	13
Tabla 4. Dimensiones de la variable calidad de servicios.....	13
Tabla 5. Correlaciones de las variables gestión por procesos y calidad de servicios .....	14
Tabla 6. Correlaciones de gestión por proceso y tangibilidad .....	15
Tabla 7. Correlaciones de gestión por procesos y fiabilidad.....	16
Tabla 8. Correlaciones de gestión por proceso y capacidad de respuesta.....	17
Tabla 9. Correlaciones de gestión por procesos y seguridad .....	18
Tabla 10. Correlaciones de gestión por procesos y empatía.....	19
Tabla 11. Cronograma .....	32
Tabla 12. Presupuesto.....	32

## Resumen

El estudio se relaciona con el ODS 4 (Educación de calidad) debido a que, la implementación de procesos claros y eficientes mejora la impartición de cursos, la evaluación de los estudiantes, la planificación académica y la retroalimentación, lo que conduce a una educación más accesible, inclusiva y equitativa. Asimismo, en el estudio se abordó el objetivo de determinar la correlación de la gestión por procesos y la calidad de los servicios en una universidad pública 2024. Se utilizó un método cuantitativo, tipo aplicado, no experimental correlacional de corte transversal. La muestra correspondió a 135 docentes y personal administrativo y arrojó los siguientes resultados. La gestión de procesos, el 27.4% demostró un nivel bajo, el 51.9% un nivel medio y el 20.7% un nivel alto; mientras que, en calidad de servicio, el 31.1% señaló un nivel malo, el 48.1% un nivel regular y el 20.7% un nivel bueno. La gestión por procesos se correlaciona de manera significativa con la calidad de los servicios en una universidad pública en 2024, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.960 y un nivel de significación del 1%, evidenciando una relación alta positiva.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, mejora continua, satisfacción del cliente, eficiencia.



### **Abstract**

The study is related to SDG 4 (Quality Education) because the implementation of clear and efficient processes improves course delivery, student evaluation, academic planning and feedback, leading to a more accessible, inclusive and equitable. Likewise, the study addressed the objective of determining the correlation of process management and the quality of services in a public university in 2024. A quantitative, applied, non-experimental cross-sectional correlational method was used. The sample corresponded to 135 teachers and administrative staff and yielded the following results. Process management, 27.4% demonstrated a low level, 51.9% a medium level and 20.7% a high level; while, in service quality, 31.1% indicated a bad level, 48.1% a regular level and 20.7% a good level. Process management is significantly correlated with the quality of services in a public university in 2024, with a Spearman correlation coefficient of 0.960 and a significance level of 1%, evidencing a high positive relationship.

**Keywords:** Service quality, continuous improvement, customer satisfaction, efficiency.

## Resumo

O estudo está relacionado ao ODS 4 (Educação de Qualidade) porque a implementação de processos claros e eficientes melhora a entrega dos cursos, a avaliação dos alunos, o planejamento acadêmico e o feedback, levando a uma vida mais acessível, inclusiva e equitativa. Da mesma forma, o estudo abordou o objetivo de determinar a correlação entre a gestão de processos e a qualidade dos serviços em uma universidade pública em 2024. Foi utilizado um método correlacional transversal, quantitativo, aplicado e não experimental. A amostra correspondeu a 135 professores e funcionários administrativos e produziu os seguintes resultados. Gestão de processos, 27,4% demonstraram nível baixo, 51,9% nível médio e 20,7% nível alto; enquanto, na qualidade do serviço, 31,1% indicaram nível ruim, 48,1% nível regular e 20,7% nível bom. A gestão de processos está significativamente correlacionada com a qualidade dos serviços em uma universidade pública em 2024, com coeficiente de correlação de Spearman de 0,960 e nível de significância de 1%, evidenciando uma relação positiva elevada.

**Palavras-chave:** Qualidade de serviço, melhoria contínua, satisfação do cliente, eficiência.