

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Implementación de la gestión por procesos en la 5a
Brigada de Servicios del Ejército del Perú para la
mejora de la calidad del servicio**

Roberto Carlos Alonso Tapia

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2021

Índice

Asesor.....	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xii
Introducción	xiv
Capítulo I Planteamiento del Estudio	16
1.1. Planteamiento y formulación del problema	16
1.1.1. Planteamiento del problema	16
1.1.2. Formulación del problema.....	19
A. Problema General	19
B. Problemas específicos	20
1.2. Determinación de objetivos	20
1.2.1. Objetivo general.....	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
1.3. Justificación e importancia del estudio	20
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	21
Capítulo II Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes del Problema.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. Gestión por Procesos	28
2.2.2. Calidad de servicio.....	35
2.3. Definición de términos básicos	40
Capítulo III Hipótesis y Variables.....	44
3.1. Hipótesis	44
3.1.1. Hipótesis general	44
3.1.2. Hipótesis específicas	44
3.2. Operacionalización de variables	44

3.2.1. Variable independiente	45
3.2.2. Variable dependiente	45
Capítulo IV Metodología del estudio.....	46
4.1. Método, Tipo o alcance de investigación	46
4.1.1. Método.....	46
4.1.2. Tipo o alcance	46
4.2. Diseño de la investigación	47
4.3. Población y muestra	48
4.3.1. Población.....	48
4.3.2. Muestra.....	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.5. Técnicas de análisis de datos.....	50
Capítulo V Resultados	51
5.1. Resultados y análisis.....	51
5.2. Discusión de resultados	66
5.3. Propuesta de implementación	68
Conclusiones	83
Recomendaciones	84
Referencias bibliográficas	85
Anexos.....	90
Anexo A: Matriz de consistencia	90
Anexo B: Instrumento de recolección de datos	91
Anexo C: Mapa de procesos.....	93
Anexo D: Fichas de procedimiento	94

Índice de Tablas

Tabla 1 Variable independiente	45
Tabla 2 Variable dependiente	45
Tabla 3 <i>Distribución de los consultados de acuerdo con la Gestión por procesos de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.....</i>	51
Tabla 4 Distribución de los consultados de acuerdo con la Calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	52
Tabla 5 Distribución de los consultados de acuerdo con los elementos tangibles de la Calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército. ..	53
Tabla 6 Distribución de los consultados de acuerdo con la Fiabilidad de la Calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.....	54
Tabla 7 Distribución de los consultados de acuerdo con la capacidad de respuesta de la Calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	55
Tabla 8 Distribución de los consultados de acuerdo con la Seguridad de la Calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.....	56
Tabla 9 Distribución de encuestados de acuerdo con la gestión por procesos y la calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.....	57
Tabla 10 Distribución de encuestados de acuerdo con la gestión por procesos y los elementos tangibles de la calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	58
Tabla 11 <i>Distribución de encuestados de acuerdo con la gestión por procesos y la fiabilidad de la calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.</i>	59
Tabla 12 Distribución de encuestados de acuerdo con la gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	60
Tabla 13 Distribución de encuestados de acuerdo con la gestión por procesos y la seguridad de la calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	61
Tabla 14 Hipótesis General	62
Tabla 15 Hipótesis específica 1	63

Tabla 16 Hipótesis específica 2	64
Tabla 17 Hipótesis específica 3	65
Tabla 18 Hipótesis específica 4	65
Tabla 19 Inventario de los procesos	73
Tabla 20 Ficha del Proceso de Nivel 1.....	76
Tabla 21 Ficha del Procedimiento.....	78

Índice de Figuras

Figura 1. De enfoque funcional a enfoque de procesos orientada a resultados..	35
Figura 2. Percepción de la Calidad de Servicio	38
Figura 3. Distribución porcentual de la Gestión por procesos de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	51
Figura 4. Distribución porcentual de la Calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	52
Figura 5. Distribución porcentual de los elementos tangibles de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	53
Figura 6. Distribución porcentual de la Fiabilidad de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	54
Figura 7. Distribución porcentual de la capacidad de respuesta de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	55
Figura 8. Distribución porcentual de la seguridad de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	56
Figura 9. Distribución porcentual de la gestión por procesos y la calidad de servicio de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.....	57
Figura 10. Distribución porcentual de la gestión por procesos y los elementos tangibles de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	58
Figura 11. Distribución porcentual de la gestión por procesos y la fiabilidad de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	59
Figura 12. Distribución porcentual de la gestión por procesos y la fiabilidad de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	60
Figura 13. Distribución porcentual de la gestión por procesos y la fiabilidad de la 5a Brigada de Servicios del Ejército.	61
Figura 14. Etapas de la implementación de la gestión por procesos en el Ejército del Perú.....	69
Figura 15. Modelo de representación gráfica del Mapa de Procesos.	71
Figura 16. Representación gráfica del Mapa de Procesos de la 5ta Brigada de Servicios.....	72
Figura 17. Elaboración del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos ..	81

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Implementación de la Gestión por procesos en la 5ª Brigada de Servicios del Ejército del Perú para la mejora de la calidad del servicio”, ha sido elaborado en el marco de la Política Nacional de la modernización de la Gestión Pública con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que ofrece la 5a Brigada de Servicios a la Quinta División de Ejército acantonada en la guarnición de Iquitos y a la sociedad, de manera que se logre incrementar en forma significativa la satisfacción de sus clientes internos y externos.

Siendo imperativa la mejora de la calidad del servicio que ofrece la 5a Brigada de Servicios del Ejército del Perú en el marco de la Política Nacional de la modernización de la Gestión Pública, es por ello necesario implementar en ella la Gestión por Procesos donde la actual organización funcional (vertical) sea reemplazada por una estructura horizontal (basada en procesos), razón por la cual la propuesta de mejora será la elaboración del Mapa de Procesos (MAPRO) y fichas de cada procedimiento de la 5a Brigada de Servicios en concordancia a la metodología para la implementación de la Gestión por Procesos dada por el DS N° 004-2013-PCM-Política Nacional de modernización de la Gestión Pública y la Directiva N° 008-H1.c “Implementación de la Gestión por Procesos en el Ejército del Perú”.

Para poder determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio, esta investigación tuvo como metodología el enfoque cuantitativo, enmarcada en un diseño no experimental tipo básica cuyo alcance es correlacional, para la obtención de información la población estuvo conformado por 50 efectivos entre Oficiales, Técnicos y Suboficiales pertenecientes a la 5ª Brigada de Servicios, para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario semiestructurado de 21 ítems, los datos fueron

analizados con software SPSS, llegando a determinar que hay una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio.

En ese sentido cuando se gestiona por procesos mejora la calidad del servicio, así mismo genera una gestión moderna y eficiente al servicio de los clientes externos e internos de la 5a Brigada de Servicios. Por lo tanto, en conformidad a la Política Nacional de modernización de la gestión pública resulta absolutamente necesario que la 5a Brigada de Servicios del Ejército migre a la gestión por procesos a fin de proporcionar un servicio de calidad.

Palabras claves: Gestión por procesos y Calidad de servicio.

Abstract

This research work entitled "Implementation of Management by processes in the 5th Service Brigade of the Peruvian Army to improve service quality", has been prepared within the framework of the National Policy for the modernization of Public Management in order to improve the quality of service offered by the 5th Service Brigade to the Fifth Army Division stationed in the Iquitos garrison and to society, so as to significantly increase the satisfaction of its internal and external customers. Being imperative to improve the quality of the service offered by the 5th Service Brigade of the Peruvian Army within the framework of the National Policy for the modernization of Public Management, it is therefore necessary to implement Management by Processes where the current organization functional (vertical) is replaced by a horizontal structure (based on processes), which is why the improvement proposal will be the preparation of the Process Map (MAPRO) and records of each procedure of the 5th Service Brigade in accordance with the methodology for the implementation of Management by Processes given by Supreme Decree No. 004-2013-PCM-National Policy for the modernization of Public Management and Directive No. 008-H1.c "Implementation of Management by Processes in the Peruvian Army."

In order to determine the relationship between process management and service quality, this research had as a methodology the quantitative approach, framed in a basic non-experimental design whose scope is correlational, to obtain information the population was made up of 50 officers, among officers, technicians and non-commissioned officers belonging to the 5th Service Brigade, the survey was used as a technique for data collection and the 21-item semi-structured questionnaire as an instrument; the data were analyzed with SPSS software, determining that there are a direct and significant relationship between process management and service quality.

In this sense, when it is managed by processes, it improves the quality of the service, it also generates a modern and efficient management at the service of external and internal clients of the 5th Service Brigade. Therefore, in accordance with the National Policy for the modernization of public management, it is absolutely necessary for the 5th Army Service Brigade to migrate to process management in order to provide quality service.

Keywords: Process management and Quality of service.