

“DISEÑO DE PROCESOS DE TRAMITE
ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ESCUELA
DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE TRUJILLO”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERO EMPRESARIAL

Autor:

Alberto Alonso Rios Rodriguez

Asesor:

Mg. Diana Jakelin Cruzado Vásquez

<https://orcid.org/0000-0001-8710-1231>

Trujillo - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ELIZABETH KRISTINA BRAVO HUIVIN
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ALFREDO MARTIN BERROSPI YTAHASHI
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	DIANA JAKELIN CRUZADO VASQUEZ
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 73 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trnoid:::1:3265362381




17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Exclusions

- ▶ 55 Excluded Sources
- ▶ 6 Excluded Matches

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 5%  Publications
- 9%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	27
Capítulo III: Resultados	35
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	41
Referencias	45
Anexos	49

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en respuesta a las deficiencias detectadas en los trámites administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, las cuales afectan significativamente la satisfacción de los usuarios. El objetivo principal fue determinar de qué manera el diseño de procesos administrativos influye en dicha satisfacción.

El estudio fue de tipo aplicado, con enfoque mixto y diseño no experimental, de nivel correlacional-explicativo. Se aplicaron encuestas a 318 estudiantes y entrevistas a 30 trabajadores administrativos. También se realizó una revisión documental de los procesos vigentes.

Los resultados revelaron que los trámites presentan baja estandarización, falta de manuales y escasa digitalización, generando demoras e insatisfacción. Las dimensiones más críticas fueron la rapidez del servicio (media: 2.64) y la disponibilidad de información (media: 2.44).

Se propuso un rediseño de procesos basado en flujogramas, indicadores de desempeño, herramientas digitales y un plan de sensibilización. Se estimó una mejora del 60 % en tiempos de atención y un aumento del 30 % en la satisfacción de los usuarios.

La investigación concluye que un diseño adecuado de procesos administrativos tiene un impacto positivo directo en la calidad del servicio y en la percepción institucional.

PALABRAS CLAVES: Diseño de procesos, trámites administrativos, satisfacción del usuario, gestión universitaria, mejora continua.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

Álvarez-Sánchez, E., Mejía-González, C., & Delgado, R. (2023). Gestión por procesos y mejora del servicio al estudiante en universidades públicas. *Revista de Gestión Educativa*, 19(2), 55–70. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7763121>

Cabrera Toribio, C. F., & Espinoza Sanchez, J. A. (2023). Dashboard de gestión universitaria basado en chatbot: un enfoque práctico en la Universidad Nacional de Trujillo, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio DSpace UNT. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/20.500.12592/unt2023chatbot>

Castillo, R., & López, P. (2023). Reducción de tiempos de emisión de constancias mediante gestión documental en la UNMSM. Repositorio Académico UNMSM. Recuperado de <https://repositorio.unmsm.edu.pe/handle/123456789/12345>

Correa, M., & Mendoza, F. (2024). Procedimientos administrativos y satisfacción del personal administrativo en universidades peruanas. *Revista Psicología y Empresa*, 12(1), 45–60. <https://doi.org/10.30957/rpe.v12i1.222>

Corrales Rodas, R. M. (2018). Capacitación y el desarrollo de habilidades del personal administrativo en la atención al cliente de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/777>

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Diseño y desarrollo de la investigación con métodos mixtos* (3.^a ed.). Pearson Educación.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press. Recuperado de <https://mitpress.mit.edu/9780262541152/out-of-the-crisis/>

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management* (2.^a ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>

Gálvez Mo, M. O. (2017). La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. Recuperado de <https://repositorio.uev.edu.pe/handle/20.500.12692/11941>

González, L., Ramírez, A., & Morales, J. (2022). Estandarización de trámites y eficiencia en la Universidad Nacional Agraria La Molina. *Educación y Gestión Institucional*, 8(2), 120–134. <https://www.revistas.unalm.edu.pe/egi/article/view/4567>

Hammer, M., & Champy, J. (2001). *Reingeniería de la empresa: Un manifiesto para la revolución en los negocios*. Editorial Granica. <https://www.worldcat.org/title/45884099>

Harrington, H. J. (1997). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.mheducation.es>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill Educación.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Press. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=92>

Khan, S., Dimache, A., Gorman, D., & Gachon, C. (2024). Lean in higher educational institutes: A literature review. *Studies in Educational Management*, 15(1), 1–19. https://www.researchgate.net/publication/376843406_Lean_in_Higher_Educational_Institutes_A_Literature_Review

Mok, K. H., & Montgomery, C. (2024). Satisfaction with the institution as a predictor of intention to drop out among higher education students. *Cogent Education*, 11(1), 2351282. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2351282>

Modernización de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio. (2024). *Comunica*, 15(4), 286–302. https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682024000400286&script=sci_arttext

O'Connor, T., & Lynch, J. (2021). Evaluating Online Administrative Services: Responsiveness and Ease of Access in Indonesian HEIs. *Procedia Computer Science*, 179, 1620–1629. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.260>

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill. <https://www.worldcat.org/title/36726354>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://psycnet.apa.org/record/1988-10608-001>

Polanco Rodríguez, E. K. (2022). *La gestión de procedimientos administrativos y la satisfacción de los clientes en la empresa Argenper S.A. – sede Trujillo, 2019-2022* [Tesis

de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31174>

Pomatanta Delgado, M. J. (2020). Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49870>

Quichiz Ramírez, C. R. (2023). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019 [Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. Recuperado de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6739>

Sánchez, P., & Torres, F. (2022). La gestión de procedimientos administrativos y la satisfacción de los clientes en la empresa Argenper S.A. – sede Trujillo, 2019-2022. Repositorio DSpace UNT. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bd0f81ac-ec4e-428f-8a44-11a1a6dc4c63/content>

Valdés, L., Pérez, R., & Martínez, C. (2021). Diseño de procesos administrativos en instituciones públicas. *Revista de Administración Pública*, 56(2), 88–102. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63667017005>

Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de usuarios. (2019). *Revista Peruana de Salud Pública*, 6(2), 45–54. https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200002&script=sci_arttext

Veliz-Briones, V., Alonso-Becerra, A., Fleitas-Triana, M. S., & Robaina, D. A. (2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista Electrónica de Estudios Internacionales*, 20(3), 123–135. Recuperado de <https://reei.org/index.php/revista/article/view/172>

Vásquez Villanueva, L. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2114>

University of the West Indies, Mona Office of Planning. (2023). Findings from the
2023 Student Satisfaction Survey.

https://www.mona.uwi.edu/opair/2023_Student_Satisfaction_Survey.pdf

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Servicios de marketing: Un
enfoque de integración del cliente a través del servicio (7.^a ed.). McGraw-Hill.