UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA

Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2025”

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. YESICA MAITE MANZANO FLORES

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA

Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA- PERÚ

2025

Folio N° 067

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución Decanal N° 88-2025-D-FACCS-UNAM
Fecha: 22-12-2025

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:

"Gestión de Recursos Humanos y Gestión por Procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2025"

Bachiller: Yesica Maite Manzano Flores
Asesor Principal: Dr. Oscar Ivan Mamani Mamani
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Unanimidad la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: Diecisiete (17) por lo que; Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 12:10 horas, del 26 de diciembre del año 2025 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
Dr. Pedro Jesus Maquera Luque

PRIMER MIEMBRO
Dr. German Wilber Madriceda Leon

SEGUNDO MIEMBRO
Dr. Daniel Alberto Garcia Rodriguez.

TESISTA
Yesica Maite Manzano Flores.

Escaneado con CamScanner

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y compañía constante, por escucharme y bendecirme con mi familia.

A mis padres Martin Manzano y Nelly Flores, que han sido mi soporte, apoyo y guía en mi vida con su ejemplo y amor incondicional.

A mis hermanos Eduardo, Ivet y Marlly, quienes fueron mi apoyo, alegría y ayuda en esta vida.

A mi pareja, y a mi gran motivación, mis hijos Luciana y Paolo, por su amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y guiado cada día de mi vida.

A mi familia, mi motor y fuerza en esta vida.

A mi docente asesor Oscar Ivan Mamani Mamani, quien desde el primer momento me brindó su apoyo y guía. Por su dedicación, paciencia y profesionalismo, así como por la calidad humana que lo caracteriza y me brindó la confianza para seguir avanzando, le expreso mi más sincero agradecimiento.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, durante el año 2025. Para abordar esta investigación se empleó una metodología de tipo básica, de nivel correlacional y con enfoque cuantitativo.

El diseño metodológico utilizado fue no experimental y de corte transversal. La población estuvo compuesta por los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto, con una muestra de 293 participantes. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, utilizando tres cuestionarios que corresponden una por variable, estructurado por 20 preguntas cerradas cada una. Los resultados indicaron relaciones de distinta magnitud entre las variables de estudio. La correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio fue de 0,505, con un valor de significancia de 0,000, lo que refleja una relación positiva mediana. Asimismo, la relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio alcanzó un coeficiente de 0,848, con significancia de 0,000, evidenciando una relación positiva considerable. Estos hallazgos sugieren que, si bien la gestión de recursos humanos contribuye de manera moderada a la calidad del servicio, la gestión de procesos tiene un impacto mucho más determinante en su mejora.

En conclusión, los resultados del estudio destacan la importancia de fortalecer la gestión de procesos en la UGEL Mariscal Nieto, especialmente en aspectos vinculados a la organización, estandarización y mejora continua de los procedimientos. Del mismo modo, se recomienda optimizar la gestión de recursos humanos mediante políticas de capacitación y motivación, lo que podría incrementar significativamente la calidad del servicio que se brinda. Estas mejoras contribuirían a una atención más eficiente y a una gestión institucional orientada a la excelencia.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, gestión por procesos, calidad de servicio, remuneración, operativos, capacitación.

ABSTRACT

The overall objective of this research project was to determine the relationship between human resource management and process management in the quality of service provided by the Mariscal Nieto Local Education Management Unit (UGEL) in Moquegua during 2025. A basic, correlational methodology with a quantitative approach was used to address this research.

The methodological design used was non-experimental and cross-sectional. The population consisted of the employees of the Mariscal Nieto Local Education Management Unit, with a sample of 293 participants. Data collection was carried out using a survey technique, with three questionnaires, one for each variable, each structured with 20 closed questions. The results indicated relationships of varying magnitude between the study variables. The correlation between human resource management and service quality was 0.505, with a significance value of 0.000, reflecting a medium positive relationship. Likewise, the relationship between process management and service quality reached a coefficient of 0.848, with a significance of 0.000, evidencing a considerable positive relationship. These findings suggest that, although human resource management contributes moderately to service quality, process management has a much more decisive impact on its improvement.

In conclusion, the results of the study highlight the importance of strengthening process management at UGEL Mariscal Nieto, especially in areas related to the organization, standardization, and continuous improvement of procedures. Similarly, it is recommended to optimize human resources management through training and motivation policies, which could significantly increase the quality of the service provided. These improvements would contribute to more efficient service and institutional management geared toward excellence.

Keywords: Human resources management, process management, service quality, remuneration, operations, training.

ÍNDICE

DEDICATORIA 2
AGRADECIMIENTO 3
RESUMEN 4
ABSTRACT 5
ÍNDICE 6
ÍNDICE DE TABLAS 9
ÍNDICE DE FIGURAS 11
INTRODUCCIÓN 12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14
1.1. Descripción de la realidad problemática 14
1.2. Objetivos 18
1.2.1. Objetivo general 18
1.2.2. Objetivos específicos 18
1.3. Justificación e importancia 19
1.3.1. Justificación teórica 19
1.3.2. Justificación metodológica 20
1.3.3. Justificación práctica 21
1.3.4. Importancia 22
1.4. Hipótesis 22
1.4.1. Hipótesis general 22
1.4.2. Hipótesis específicas 22
1.5. Variables 23
1.5.1. Variable 01: Gestión de recursos humanos 23
1.5.2. Variable 02: Gestión de procesos 24
1.5.3. Variable 03: Calidad de servicio 26
II. MARCO TEÓRICO 28
2.1. Antecedentes 28

2.1.1. Internacional 28
2.1.2. Nacional 29
2.1.3. Local 31
2.2. Bases teóricas 33
2.2.1. Variable gestión de recursos humanos 33
2.2.1.1. Conceptos de gestión de recursos humanos 33
2.2.1.2. Teorías de gestión de recursos humanos 34
2.2.1.3. Modelos de gestión de recursos humanos 35
2.2.1.4. Dimensiones de gestión de recursos humanos 40
2.2.2. Variable gestión de procesos 42
2.2.2.1. Conceptos de gestión de procesos 42
2.2.2.2. Teorías de gestión de procesos 44
2.2.2.3. Modelos de gestión de procesos 45
2.2.2.4. Dimensiones de gestión de procesos 47
2.2.3. Variable calidad de servicio 50
2.2.3.1. Conceptos de calidad de servicio 50
2.2.3.2. Teorías de calidad de servicio 51
2.2.3.3. Modelos de calidad de servicio 51
2.2.3.4. Dimensiones de calidad de servicio 53
2.3. Definición de términos 56
III. METODOLOGÍA 58
3.1. Tipo y nivel de investigación 58
3.1.1. Tipo 58
3.1.2. Nivel de investigación 58
3.1.3. Diseño de investigación 58
3.2. Ámbito temporal y espacial 59
3.3. Población y muestra 59
3.3.1. Población 59

3.3.2. Muestra 60
3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión 61
3.4. Instrumentos 61
3.4.1. Técnicas 61
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos 62
3.5. Procedimientos 63
3.5.1. Validación 63
3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos 65
3.6. Análisis de datos 67
3.6.1. Métodos y técnicas para la presentación 67
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 69
4.1. RESULTADOS 69
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y sus dimensiones 69
4.1.2. Comprobación de hipótesis 85
4.2. DISCUSIÓN 95
V. CONCLUSIONES 100
VI. RECOMENDACIONES 102
VII. REFERENCIAS 104
VIII. ANEXOS 108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable de gestión de recursos humanos 24
Tabla 2 Operacionalización de la variable de gestión de procesos 25
Tabla 3 Operacionalización de la variable de calidad de servicio 27
Tabla 4 Dimensiones de la gestión de recursos humanos 42
Tabla 5 Dimensiones de la gestión por procesos 50
Tabla 6 Dimensiones de calidad de servicio 55
Tabla 7 Tamaño de población del personal de la UGEL Mariscal Nieto. 60
Tabla 8 Valores de la escala de Likert del cuestionario de “Gestión de recursos humanos” 62
Tabla 9 Valores de la escala de Likert del cuestionario de “Gestión por procesos” 62
Tabla 10 Valores de la escala de Likert del cuestionario de “Calidad de servicio” 62
Tabla 11 Expertos que validaron los instrumentos de aplicación 64
Tabla 12 Resultados de validez del instrumento de gestión de recursos humanos. 64
Tabla 13 Resultados de validez del instrumento de gestión por procesos. 64
Tabla 14 Resultados de validez del instrumento de calidad de servicio. 64
Tabla 15 Valor del coeficiente Alfa de Cronbach 65
Tabla 16 Resumen de procesamiento de datos 65
Tabla 17 Variable Gestión de recursos humanos 66
Tabla 18 Variable Gestión de procesos 66
Tabla 19 Variable Calidad de servicio 66
Tabla 20 Niveles de respuesta de gestión de recursos humanos 69
Tabla 21 Nivel de respuesta de la dimensión reclutar/captar al personal 70
Tabla 22 Nivel de respuesta de la dimensión evaluar al personal 71
Tabla 23 Nivel de respuesta de la dimensión capacitar al personal 72
Tabla 24 Nivel de respuesta de la dimensión remuneraciones o compensar al personal 73
Tabla 25 Niveles de respuesta de gestión por procesos 74
Tabla 26 Nivel de respuesta de la dimensión estratégico 75
Tabla 27 Nivel de respuesta de la dimensión operativos 77
Tabla 28 Nivel de respuesta de la dimensión de soporte 78
Tabla 29 Niveles de respuesta de calidad de servicio 79
Tabla 30 Nivel de respuesta de la dimensión gestión de calidad 80
Tabla 31 Nivel de respuesta de la dimensión responsabilidad 81
Tabla 32 Nivel de respuesta de la dimensión gestión de los recursos 82

Tabla 33 Nivel de respuesta de la dimensión prestación de servicio 83
Tabla 34 Nivel de respuesta de la dimensión evaluación, análisis y mejora 84
Tabla 35 Pruebas de normalidad 85
Tabla 36 Parámetros del nivel de relación de Rho de Spearman 87
Tabla 37 Correlación entre gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la calidad de servicio 88
Tabla 38 Prueba de hipótesis específica 01 89
Tabla 39 Prueba de hipótesis específica 02 89
Tabla 40 Prueba de hipótesis específica 03 90
Tabla 41 Prueba de hipótesis específica 04 91
Tabla 42 Prueba de hipótesis específica 05 92
Tabla 43 Prueba de hipótesis específica 06 93
Tabla 44 Prueba de hipótesis específica 07 94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de recursos humanos de Beer y colaboradores 36
Figura 2 Modelo de la administración de los recursos humanos de Werther y Davis. 37
Figura 3 Modelo conceptual de Gestión de recursos humanos de Harper y Lynch 38
Figura 4 Modelo de la administración de recursos humanos 40
Figura 5 Procesos de una organización. 43
Figura 6 Modelo EFQM de excelencia. 45
Figura 7 Modelo de proceso ISO 9001 46
Figura 8 Enfoque por procesos 47
Figura 9 Mapa de procesos 48
Figura 10 Procesos clave para la satisfacción del cliente 49
Figura 11 Modelo de calidad Malcolm Baldrige (MBNQA) 52
Figura 12 Diagrama correlacional multivariable 58
Figura 13 Niveles de respuesta de gestión de recursos humanos 69
Figura 14 Nivel de respuesta de la dimensión reclutar/captar al personal 70
Figura 15 Nivel de respuesta de la dimensión evaluar al personal 71
Figura 16 Nivel de respuesta de la dimensión capacitar al personal 72
Figura 17 Nivel de respuesta de la dimensión remuneraciones o compensar al personal 73
Figura 18 Niveles de respuesta de gestión por procesos 74
Figura 19 Nivel de respuesta de la dimensión estratégico 76
Figura 20 Nivel de respuesta de la dimensión operativos 77
Figura 21 Nivel de respuesta de la dimensión de soporte 78
Figura 22 Niveles de respuesta de calidad de servicio 79
Figura 23 Nivel de respuesta de la dimensión gestión de calidad 80
Figura 24 Nivel de respuesta de la dimensión responsabilidad 81
Figura 25 Nivel de respuesta de la dimensión gestión de los recursos 82
Figura 26 Nivel de respuesta de la dimensión prestación de servicio 83
Figura 27 Nivel de respuesta de la dimensión evaluación, análisis y mejora 84

INTRODUCCIÓN

La gestión institucional en el sector público es un fenómeno que plantea desafíos significativos para las políticas administrativas, especialmente en lo que respecta a la calidad de servicio que se brinda al personal que labora en las entidades estatales. En el Perú, las exigencias hacia las instituciones educativas descentralizadas han crecido de manera sostenida, lo que subraya la necesidad de desarrollar estrategias integrales que aseguren un servicio interno eficiente, transparente y orientado al bienestar de los trabajadores. En este contexto, la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Mariscal Nieto desempeña un papel crucial al garantizar procesos administrativos y de recursos humanos que impactan directamente en la percepción de calidad de servicio de su personal.

La presente investigación se enfoca en determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto durante el año 2025. Este estudio es de particular relevancia en un entorno donde la satisfacción y confianza del personal están cada vez más vinculadas a la eficacia de las políticas de gestión institucional. La calidad de servicio, entendida como un indicador clave de eficiencia organizacional, se ha convertido en una medida crítica para valorar la efectividad de las acciones administrativas y la capacidad de respuesta de la institución frente a las necesidades de sus trabajadores. Aunque se espera que una adecuada gestión de recursos humanos y procesos contribuya a mejorar la calidad de servicio, es importante reconocer que los resultados podrían evidenciar áreas de mejora, dado que la percepción del personal puede variar según el nivel de atención, organización y eficiencia que reciben.

Por tanto, la investigación no solo busca determinar la relación entre estas variables, sino también identificar posibles deficiencias y aspectos que requieren fortalecimiento

para incrementar la efectividad de la UGEL Mariscal Nieto en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Los resultados obtenidos contribuirán al entendimiento de cómo la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos pueden ser optimizadas para elevar la calidad de servicio. Además, esta investigación aporta evidencia empírica que podría influir en la formulación de políticas públicas locales orientadas a la mejora institucional. En un contexto donde las demandas hacia la educación pública continúan en aumento, es imperativo que las UGEL evolucionen hacia modelos de gestión más eficientes, capaces de responder de manera efectiva y digna a las necesidades de su personal y de la comunidad en general.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años se manifiesta en las organizaciones un proceso de transición por la falta de habilidades en la gestión de recursos humanos que se exige en las organizaciones en sus procesos productivos a nivel mundial, refiriéndose a las competencias laborales sobre la capacidad de comprender ideas complejas, adaptarse al entorno, manejo socioemocional, especialización en las tareas y conducirse en la era digital para brindar una mayor competitividad en los servicios de las empresas (BID, 2024). En un entorno donde las entidades públicas enfrentan crecientes demandas de eficiencia, transparencia y orientación al usuario, resulta urgente analizar cómo estos factores se articulan para garantizar una atención eficaz y pertinente. Desde el enfoque de la gestión de recursos humanos, se sostiene que es el activo más valioso de toda organización, y su adecuada administración permite alinear los objetivos individuales con los institucionales, promoviendo la competitividad y el desarrollo organizacional (Chianevato, 2017).

En un estudio de la encuesta mundial Gallup (GMP), mencionan que en América Latina y el Caribe solamente el 66 % de la población se encuentra satisfecho de los servicios del sistema educativo, el 53 % de los ciudadanos se encuentra satisfecho con los servicios de salud y el 38 % de los habitantes confían en el sistema judicial, y en forma general el 33,1 % los jóvenes entre 15 y 29 años confía en las instituciones del Estado, generando una expectativa desfavorable estancada en los principales servicios públicos de los países (OCDE, 2024).

En un estudio sobre los procesos y procedimientos de los trámites administrativos en América Latina y el Caribe tuvo un promedio de demora de 5 horas realizando un trámite, el 29 % de los ciudadanos mencionaron haber realizado un pago por un soborno en los servicios públicos y en promedio cada ciudadano realiza 20 trámites durante año, incrementado los trámites tradicionales burocráticos (BID, 2020).

Para Ortiz-Fernandez, et al. (2024) en una gestión por procesos se enfrenta, una ausencia de mapeo y documentación de procesos, lo que genera pérdida, duplicidad y demoras en los trámites; resistencia al cambio organizacional, la falta de indicadores de desempeño y la desarticulación entre áreas, esto genera que los procesos que se realicen no están integrados y genera una dificultad de coordinación y entorpece el cumplimiento de objetivos que se busca alcanzar.

La gestión pública ha atravesado profundas transformaciones en las últimas décadas, impulsadas por la necesidad de mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios que el Estado brinda a la ciudadanía. Desde los años 80, con el surgimiento de la Nueva Gestión Pública (NGP), se ha promovido la incorporación de principios del sector privado en las instituciones públicas, tales como la gestión por resultados, la profesionalización del talento humano y la orientación al usuario como eje central de la administración pública (OCDE, 2022). Aunque el foco principal es el recurso humano, se destaca que una gestión integral del talento debe estar articulada con procesos organizacionales claros y orientada a mejorar la experiencia del usuario, siendo esto un gran desafío (Chávez et al., 2025).

En el Perú, la gestión pública ha experimentado avances normativos y estructurales en las últimas décadas, especialmente a partir de la implementación de políticas de modernización y simplificación administrativa impulsadas por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el ente rector en la Secretaria de Gestión Pública (SGP, 2024). Sin embargo, persisten serias deficiencias en la gestión institucional**,** particularmente, en el ámbito de los recursos humanos, la organización de procesos y la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía (Sanga Coarit, 2023).

Para Jáuregui et al. (2021) la gestión pública peruana presenta limitaciones estructurales que afectan la eficiencia operativa, atención al usuario, burocracia

excesiva, la falta de articulación entre áreas, la escasa profesionalización del personal y la débil cultura de servicio son factores que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas debilidades se han hecho más evidentes durante situaciones críticas como la pandemia de COVID-19, donde la capacidad de respuesta del Estado fue insuficiente para atender las demandas sociales emergentes.

En el Perú alcanzó el segundo puesto entre los países de Latinoamérica con un mayor tiempo de espera para completar un trámite, más de 8,6 horas, y sólo el 29 % de peruanos completan su trámite con una sola interacción ante barreras burocráticas, procedimientos y procesos inadecuados en las entidades públicas (SGP, 2024). Esto nos conduce a una inadecuada atención en la calidad de servicios públicos creciente en las exigencias del ciudadano ante los sistemas y procesos complejos de la gestión pública.

En una encuesta sobre la satisfacción ciudadana de los servicios públicos que brinda las entidades a nivel nacional, mencionaron 8 de cada 10 personas acuden en forma presencial la atención de gestiones de trámite, el 77 % menciona que al menos una vez al día usa internet, el 52 % se encuentra insatisfecha en la calidad de la atención debido a demoras en la atención (28 %), inadecuada atención (23 %), demora en trámites (39 %) y carencia de orientación sobre consultas (9 %) que comprometieron los niveles de satisfacción (SGP, 2023).

El modelo de Parasuraman et al. (1988) afirman que esto mide el grado en que el servicio brindado cumple o supera las expectativas del usuario, considerando dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. En el sector público, la calidad del servicio no solo refleja el desempeño técnico de la institución, sino también su capacidad para generar confianza, legitimidad y satisfacción ciudadana.

En la región Moquegua, en un estudio sobre la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio de los trabajadores administrativos en la Gerencia Regional de Agricultura, manifestaron que un 8 % considera deficiente la gestión de recursos humanos, un 22 % considera deficiente la calidad de servicio y la capacidad de respuesta, el 24 % considera deficiente la tangibilidad (Ccalahuille, 2021).

Asimismo, en un estudio sobre los factores que limitan la implementación del régimen del servicio civil y su relación con el mapeo de procesos en la Universidad Nacional de Moquegua, se encontró la ausencia en liderazgo, proceso de tránsito al servicio civil, planeamiento y presupuesto, así como también la falta de interés, nivel de conocimiento sobre los procesos, inadecuados procesos de nivel de negociación y evaluación de desempeño de los servidores administrativos en la gestión por procesos de la universidad (Condori, 2023).

Se realizó un estudio sobre modernización y calidad de servicio de los trámites administrativos a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en el que mostraron el 39,6 % considerar una menor aceptación de la calidad de servicio, el 15,1 % consideran bajos niveles de percepción de elementos tangibles, el 41,6 % considera una cierta confianza sobre el trámite, un 18,8 % consideran un bajo nivel de respuesta y un 16,52 % un bajo nivel de respuesta en la seguridad en la atención de trámites administrativos (Paredes, 2024).

El propósito del presente estudio es determinar cómo la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Mariscal Nieto, con el fin de identificar las debilidades existentes y proponer estrategias de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional. Esta investigación busca generar evidencia empírica que permita optimizar la administración del talento humano, estandarizar los procesos internos y elevar el nivel de atención al usuario, promoviendo una gestión pública

más eficiente, transparente y orientada a la comunidad educativa de la provincia de Mariscal Nieto.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

1.2.2. Objetivos específicos

Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión gestión de la calidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la dimensión responsabilidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión gestión de recursos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión prestación de servicios de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

1.3. Justificación e importancia

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se sustenta en tres pilares conceptuales que han sido ampliamente desarrollados en la literatura académica y en estudios aplicados al sector público: la gestión de recursos humanos, la gestión por procesos y la calidad del servicio. Estos componentes son considerados fundamentales para el fortalecimiento institucional y la mejora continua en entidades públicas como las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

En primer lugar, la gestión de recursos humanos ha evolucionado desde una función operativa hacia un enfoque estratégico que busca alinear las capacidades del personal con los objetivos institucionales. Según (Chianevato, 2017), el talento humano constituye el activo más valioso de toda organización, y su adecuada administración permite mejorar el desempeño, la motivación y la eficiencia organizacional. En el contexto público, esta gestión implica no solo la contratación y control de asistencia, sino también la planificación del talento, la capacitación continua y la evaluación del desempeño.

Por otro lado, la gestión por procesos representa una herramienta clave para optimizar los flujos de trabajo, reducir la duplicidad de funciones y garantizar la trazabilidad de las acciones institucionales. Ortiz et al., (2024) definen este enfoque como un sistema que permite identificar, documentar y mejorar los procesos internos, asignando responsabilidades claras y recursos adecuados. En las UGEL, la implementación de este modelo contribuye a una administración más eficiente, articulada y orientada a resultados.

Finalmente, la calidad del servicio se ha convertido en un indicador esencial de legitimidad institucional y satisfacción ciudadana. Parasuraman et

al., (2024) afirman que la calidad del servicio debe medirse por la capacidad de la organización para cumplir o superar las expectativas del usuario, considerando dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. En el sector educativo, brindar un servicio de calidad implica atender de manera oportuna, clara y respetuosa a directores, docentes, padres de familia y estudiantes.

La articulación de estas tres variables permite comprender cómo la gestión interna de una entidad pública influye directamente en la percepción ciudadana, en el cumplimiento de metas institucionales y en la eficiencia del uso de recursos. Esta investigación, al centrarse en la UGEL Mariscal Nieto, busca generar evidencia empírica que contribuya a fortalecer la gestión educativa local y a promover una cultura organizacional orientada al usuario y a la mejora continua.

1.3.2. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente en función de la naturaleza del problema planteado, el tipo de variables involucradas y el propósito de establecer relaciones entre ellas. Dado que se busca determinar cómo la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la calidad del servicio, se ha portado por un enfoque cuantitativo, que permiten medir, analizar y correlacionar datos de manera objetiva y sistemática.

El diseño de investigación es no experimental, de tipo correlacional, ya que no se manipulan las variables, sino que se observan tal como ocurren en el contexto institucional de la UGEL Mariscal Nieto. Este diseño es pertinente cuando se busca identificar el grado de incidencia entre variables, como lo recomiendan Hernández et al., (2014) quienes señalan que los estudios

correlacionales permiten establecer relaciones significativas sin alterar las condiciones naturales del fenómeno.

La elección de este enfoque permite aplicar instrumentos estructurados, como los cuestionarios en escala Likert, que facilitan la recolección de datos sobre percepciones, prácticas y niveles de desempeño en cada una de las variables. Además, el análisis estadístico mediante los coeficientes de correlación y medidas de tendencia central posibilita interpretar los resultados con el rigor técnico y sustento empírico.

Asimismo, se considera pertinente trabajar con una muestra representativo de 293 del personal administrativo y/o docente, los cuales pertenecen al régimen de contratación por el D.L. 276, D.L. 1057 y la Ley N° 29444 de la UGEL Mariscal Nieto. La aplicación de técnicas estadísticas permitirá validar la consistencia interna de los instrumentos (por ejemplo, mediante el Alfa de Cronbach) y garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

1.3.3. Justificación práctica

La presente investigación tiene una alta relevancia práctica, porque aborda tres componentes clave que inciden directamente en el desempeño de la UGEL Mariscal Nieto, la gestión de recursos humanos, la gestión por procesos y la calidad de servicio. Estas variables mencionadas, cuando no están articulados adecuadamente, generan consecuencias operativas que afectan la atención a la comunidad educativa, la eficiencia administrativa y la legitimidad institucional. Por lo tanto, esta investigación busca generar propuestas prácticas que permitan: Fortalecer la gestión de recursos humanos mediante estrategias de desarrollo, evaluación y reconocimiento; Implementar herramientas de gestión por procesos que mejoren la eficiencia operativa y la

articulación institucional y establecer estándares de calidad en la atención al usuario, promoviendo una cultura de servicio y mejora continua.

Y estas propuestas podrán ser consideradas por los directivos, personal administrativo y/o docente de la UGEL Mariscal Nieto en la toma de decisiones informadas, y puedan rediseñar procedimientos internos y elevar el nivel de atención a la comunidad educativa, y así contribuir con el fortalecimiento en la gestión pública de nuestra región de Moquegua.

1.3.4. Importancia

La importancia de esta investigación se sustenta en que la calidad de los servicios ofrecidos por la UGEL Mariscal Nieto depende en gran medida de la eficacia con que se gestionan los recursos humanos y se organizan los procesos internos. En este contexto, se hace imprescindible potenciar el desempeño del personal de la UGEL Mariscal Nieto, fortaleciendo prácticas de planificación responsabilidad institucional y mejora continua. Los hallazgos obtenidos proporcionan evidencias concretas que orientan la optimización de la gestión de recursos humanos y de la gestión por procesos, lo que contribuye de manera directa a la mejora de la calidad del servicio que se brinda.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

1.4.2. Hipótesis específicas

La gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

La gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la dimensión gestión de la calidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

La gestión de recursos humanos y gestión por procesos inciden en la dimensión responsabilidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la dimensión gestión de recursos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la dimensión prestación de servicios de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 01: Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos es un conjunto de políticas y de prácticas necesarias para dirigir aspectos de la posición gerencial relacionados con las personas o recursos humanos, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación, evaluación, recompensas y relaciones laborales. (Chianevato, 2017).

Para efectos de esta investigación, la gestión de recursos humanos se entiende como el conjunto de procesos sistemáticos que permiten reclutar, seleccionar, capacitar, evaluar, compensar y retener al personal dentro de una organización, con el propósito de optimizar su desempeño y contribuir al logro de los objetivos institucionales. Esta variable será medida a través de cuatro dimensiones. Cada dimensión será operacionalizada mediante indicadores específicos que permitirán evaluar el grado de eficacia, equidad y alineación estratégica de las prácticas de gestión del talento humano en la institución. (Chiavenato, 2017)

Tabla 1
Operacionalización de la variable de gestión de recursos humanos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de recursos humanos	- Reclutar/ captar personal	- Admisión de personal y selección del personal.	1,2,3,4, 5	Escala ordinal Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
	- Evaluar personal	- Evaluación del desempeño o cargo.	6,7,8,9, 10	
	- Capacitar personal	- Programa de cambio relación con los empleados.	11,12,1 3,14,15	
	- Remuneracion es o compensar el personal	- Aplicación y compensación al personal - Incentivos y beneficios.	16,17,1 8,19,20	

Nota. (Chianevato, 2017).

1.5.2. Variable 02: Gestión de procesos

Es un enfoque organizacional que busca identificar, documentar, analizar y mejorar los procesos clave de una institución, con el objetivo de aumentar la eficiencia, la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario. No debe verse como una tarea aislada, sino como una mentalidad que impulsa el funcionamiento diario de la organización. Ortiz et al., (2024).

Chacón et al., (2021), “La gestión por procesos es una metodología que organiza las actividades institucionales en función de su contribución al cumplimiento de la misión, considerando la interrelación entre procesos operativos, estratégicos y de soporte.”

Para efectos de esta investigación, la gestión por procesos se define como el enfoque organizacional que permite identificar, planificar, ejecutar y mejorar de

manera continua los procesos institucionales, articulando actividades interdependientes que generan valor para el usuario y contribuyen al cumplimiento de la misión institucional. Esta variable será medida a través de tres dimensiones.

Chiavenato (2013): Procesos estratégicos comprenden las actividades orientadas a la planificación institucional, la toma de decisiones, la formulación de políticas y el establecimiento de objetivos. Evalúan las condiciones del entorno y alinean los recursos con las metas organizacionales. Los procesos operativos son los procesos clave que tienen contacto directo con el usuario o beneficiario. Incluyen la prestación de servicios, la atención al ciudadano y la ejecución de funciones sustantivas.

Procesos de soporte involucran las actividades que brindan apoyo a los procesos estratégicos y operativos, tales como gestión de recursos humanos, infraestructura, tecnología, logística y seguridad.

Tabla 2
Operacionalización de la variable de gestión de procesos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por procesos	- Estratégicos	- Planificación estratégica - Establecimiento de políticas - Fijación de objetivos - Provisión de comunicación	1,2,3,4,5,6,7 8,9 10,11	Escala ordinal Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
	- Operativos	- Datos y medición de los resultados - Mejora de la eficacia y eficiencia.	12, 13,14,15,16 17	
	- De soporte	- Recursos - Infraestructura - tecnológica	18,19,20	

Nota. (Chiavenato,2013)

1.5.3. Variable 03: Calidad de servicio

"La calidad del servicio implica la capacidad de una organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente, mejorando continuamente su eficacia y eficiencia mediante un sistema de gestión de calidad" (ISO 9001, International Organization for Standardization, 2015). La calidad del servicio está vinculada con la capacidad de una organización por brindar servicios que cumplan con la demanda del cliente, esta variable será evaluada a través de cinco dimensiones clave, adaptadas de los principios de la norma

Gestión de la calidad se refiere a la implementación de un sistema estructurado que permita planificar, documentar, ejecutar y mejorar continuamente los procesos institucionales, asegurando que los servicios cumplan con los requisitos establecidos y generen valor para el usuario.

Responsabilidad implica el compromiso de la alta dirección y del personal en todos los niveles para crear un entorno organizacional que promueva el cumplimiento de la política de calidad, la definición clara de objetivos y la comunicación efectiva orientada a la satisfacción del ciudadano.

Gestión de los recursos comprende la provisión adecuada de recursos humanos, materiales, tecnológicos e infraestructurales que garanticen la eficiencia operativa, la seguridad laboral y la armonía con los estándares del servicio, incluyendo la evaluación de proveedores y la verificación de insumos.

Prestación del servicio se refiere al control y ejecución de los procesos que transforman las solicitudes del usuario en servicios concretos, asegurando la protección de sus bienes, la eficiencia en la atención y el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución.

Evaluación, análisis y mejora incluye los procedimientos de seguimiento, auditoría interna, análisis de resultados y acciones correctivas que permiten verificar la conformidad del servicio, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la continuidad de la calidad institucional.

Cuando se define calidad de servicio es necesario mencionar que se refiere al grado en que el servicio brindado cumple o supera las expectativas del usuario, considerado aspectos como la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad" Parasuraman et al., (2024).

Tabla 3
Operacionalización de la variable de calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	- Gestión de calidad	- Requisitos generales - Requisitos de documentación	1,2,3	Escala ordinal Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
	- Responsabilidad	- Compromiso de la dirección - Política de calidad - Autoridad y comunicación	4,5,6,7,8	
	- Gestión de los recursos	- Recursos humanos - Infraestructura - Ambiente de trabajo		
	- Prestación de servicios	- Planificación de la realización del producto. - Procesos relacionacionados con el cliente - Producción y prestación del servicio - Control de dispositivos de seguimiento y medición.	9, 10,11,12,13 14,15,16	
	- Evaluación, análisis y mejora	- Seguimiento y medición. - Control del servicio - Análisis de datos y mejora.	17,18,19,20	

Nota. (ISO:9001,2015).

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Carvacho (2021), en su trabajo de investigación titulado: El futuro de la gestión de recursos humanos internacional: el manejo de personal global – estrategia, análisis y procesos, tuvo como objetivo analizar cómo los modelos de gestión de recursos humanos tradicionales y modernos (outsourcing vs. insourcing) inciden en la eficiencia organizacional y en la calidad del servicio en empresas multinacionales, especialmente en el sector minero. Aplicó una metodología de investigación cualitativa comparativa. Se aplicó análisis documental y entrevistas semiestructuradas a gerentes de recursos humanos en empresas extractivas de América Latina. Obtuvo como resultado que los modelos de gestión estratégica del talento humano, cuando se articulan con procesos claros de movilidad internacional y comunicación interna, mejoran la retención del personal, la productividad y la percepción de calidad del servicio interno. Concluyó que la gestión de recursos humanos internacional debe adaptarse a los desafíos de la economía digital, integrando procesos flexibles, estrategias de movilidad y herramientas de marketing interno para fortalecer la experiencia del empleado y la eficiencia institucional.

Parasuraman et al., (2023), en su trabajo de investigación “Revisiting SERVQUAL: Measuring service quality in evolving institutional contexts“, tuvo como objetivo rediseñar el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio en instituciones públicas, considerando nuevas dimensiones como empatía institucional y capacidad de respuesta digital. Su metodología fue una Investigación cuantitativa aplicada en agencias gubernamentales de EE.UU., Canadá y Reino Unido. Se utilizó un cuestionario tipo Likert con 5 dimensiones y se aplicó análisis factorial confirmatorio. Tuvo como resultado que la calidad

del servicio está fuertemente influenciada, establece los resultados de coeficientes de Pearson (r= 0,782 y r=0,745) y valores de significancia menores a 0,05 lo que se considera una correlación positiva alta. Concluye que la calidad del servicio en el sector público debe gestionarse como un proceso estratégico, incorporando indicadores de experiencia del usuario y retroalimentación continua.

Ortiz et al., (2024), en su investigación titulada Gestión por procesos en las empresas: Una revisión sistémica, tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión por procesos en la eficiencia institucional de organizaciones públicas y privadas en América Latina. Aplicó una metodología de revisión sistemática de 42 artículos publicados entre 2015 y 2023. Se aplicó análisis temático y categorización de buenas prácticas, obtuvo como rango de correlación entre 0,70 y 0,85 ($p < 0,05$), las organizaciones que implementaron gestión por procesos lograron reducir tiempos de atención, mejorar la trazabilidad de expedientes y aumentar la satisfacción del usuario interno. Concluyó que la gestión por procesos es una herramienta clave para modernizar la administración pública, siempre que se acompañe de capacitación y liderazgo institucional.

2.1.2. Nacional

Lavado (2018), en su trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06, tuvo como objetivo general establecer cómo la gestión del talento humano y la gestión por procesos inciden en la calidad de servicio que brinda la institución. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 213 servidores de la UGEL 06. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con preguntas tipo Likert. El análisis estadístico permitió

identificar relaciones significativas entre las variables estudiadas. Como resultado, se evidencio que tanto la gestión del talento humano como la gestión por procesos tiene una influencia directa en la calidad de servicio. En conclusión, se destaca que una adecuada articulación entre estos componentes fortalece el desempeño institucional y mejora la atención a los usuarios del sistema.

Huamán (2020), en su trabajo de investigación titulado Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del recurso humano y la calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán. Usó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Como población y muestra tuvo 85 enfermeras del Hospital de Huaycán (muestra poblacional), aplicó como instrumento cuestionarios validados de Atausinchi (gestión RRHH) y Parasuraman (calidad de atención), escala tipo Likert. Como resultado evidenció la correlación significativa 0,000 entre la gestión del recurso humano y dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Como conclusión obtuvo que la gestión estratégica del personal de enfermería mejora directamente la calidad de atención percibida por los usuarios.

Mendoza (2023), en su trabajo de investigación titulado Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2023 tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo. Aplicó una metodología con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental. Tuvo una población 9990 ciudadanos de Satipo, presentó una muestra de 370 ciudadanos, seleccionados mediante

fórmula estadística, aplicó un cuestionario con 20 ítems por variable, escala tipo Likert, tuvo como resultado un coeficiente de correlación de r = 0,995 con p = 0,000, lo que indica una relación positiva muy fuerte entre las variables. Como conclusión presenta que la gestión adecuada del talento humano influye significativamente en la percepción de calidad del servicio por parte de los ciudadanos.

2.1.3. Local

Cayo (2021), en su investigación titulado “Gestión administrativa y calidad de atención en la Institución Educativa Simón Bolívar del distrito de Moquegua, 2021” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Institución Educativa Simón Bolívar, considerando procesos internos y desempeño del personal. Tuvo una metodología de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño correlacional. Con una población: 45 trabajadores entre personal directivo, docente y administrativo, muestra: Muestra censal (los 45 trabajadores), instrumento: Cuestionario estructurado con 20 ítems por variable, validado por juicio de expertos; análisis estadístico: Correlación de Spearman Resultados, se evidenció una correlación positiva significativa (r = 0,71) entre la gestión administrativa (incluyendo procesos y talento humano) y la calidad de atención percibida por los usuarios internos. Como conclusión la mejora en la gestión administrativa, especialmente en la planificación de procesos y el fortalecimiento del personal, impacta directamente en la calidad de atención educativa.

Mamani (2021), en su investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – Moquegua, 2021. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de

Mariscal Nieto. aplicó una metodología de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño correlacional. Como población tuvo 180 trabajadores administrativos y una muestra de 123 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Instrumento: Cuestionario estructurado con 25 ítems por variable. Análisis estadístico: Correlación de Pearson. Como resultado evidenció una correlación positiva moderada (r = 0,63) entre la gestión administrativa (incluyendo procesos internos y talento humano) y la calidad del servicio. En conclusión, la mejora en la gestión administrativa, especialmente en la planificación de procesos y el desarrollo del personal, impacta directamente en la percepción del servicio por parte de los ciudadanos.

Gallegos (2022), en su trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua – 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua (UNAM). Aplicó una metodología de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño correlacional. Tuvo como población personal administrativo y docente de la UNAM, como muestra 60 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico, el instrumento fue el cuestionario tipo Likert validado por expertos, como análisis estadístico Rho de Spearman. Como resultado obtuvo una correlación positiva alta de 0,728 entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con una significancia de p = 0,00. En conclusión, a mayor desarrollo del talento humano, mejor es la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios internos, lo que confirma la hipótesis planteada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable gestión de recursos humanos

2.2.1.1. Conceptos de gestión de recursos humanos

Según Cardy (2016) “La gestión de recursos humanos implica diseñar sistemas organizativos que permitan atraer, retener y desarrollar empleados con alto desempeño, alineados con la cultura y estrategia de la organización.”

Enfatizan la importancia de la alineación entre el personal y los objetivos organizacionales para lograr eficiencia y competitividad.

Según Chiavenato (2017), “La gestión de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir aspectos relacionados con las personas en una organización, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación, evaluación, remuneración y relaciones laborales.”

Este autor destaca que el talento humano debe ser gestionado como un recurso estratégico que impulsa el logro de los objetivos institucionales.

“La gestión estratégica de recursos humanos consiste en integrar las decisiones sobre el personal con la estrategia organizacional, considerando factores internos y externos que afectan el desempeño.” (López Cabrales & Pasamar, 2018)

Este enfoque vincula la GRH con el entorno competitivo y la planificación institucional.

Chavez Ordinola et al., (2025) “La gestión del recurso humano en el sector público es esencial para garantizar el funcionamiento eficiente de las entidades estatales, impactando directamente en la satisfacción de los empleados, la optimización de los servicios públicos y el cumplimiento de metas.” Este concepto se enfoca en el impacto

institucional y ciudadano de una gestión adecuada en contextos estatales.

2.2.1.2. Teorías de gestión de recursos humanos

Douglas McGregor (1971, citado en (Chiavenato I. , 2007) desarrolló dos enfoques opuestos sobre la naturaleza humana en el trabajo, conocidos como la Teoría X y la Teoría Y.

La Teoría X representa una visión tradicional y pesimista, en la que se considera que los trabajadores son naturalmente perezosos, evitan responsabilidades y requieren supervisión constante. Bajo este enfoque, la motivación se logra principalmente mediante incentivos económicos, sanciones y control estricto, lo que configura una gestión autoritaria centrada en el cumplimiento de normas.

En contraste, la Teoría Y propone una visión más positiva y humanista, donde se reconoce que las personas tienen capacidad de autodirección, creatividad y deseo de contribuir activamente a los objetivos organizacionales. Desde esta perspectiva, el rol de la gestión de recursos humanos es facilitar el desarrollo personal, brindar oportunidades de crecimiento y fomentar un entorno laboral que promueva la participación y el compromiso.

Ambas teorías representan extremos de un continuo, y las organizaciones pueden situarse en distintos puntos intermedios según su cultura, estructura y estilo de liderazgo.

Por otro lado, Ouchi (1982, citado en (Chiavenato I. , 2007) introdujo la Teoría Z, inspirada en prácticas japonesas de gestión. Este enfoque destaca la importancia del trabajo en equipo, la confianza mutua y la estabilidad laboral como pilares para mejorar la productividad. La Teoría Z promueve una cultura organizacional

basada en la cooperación, la toma de decisiones compartida y el desarrollo a largo plazo del personal.

2.2.1.3. Modelos de gestión de recursos humanos

A lo largo del tiempo, la gestión de los recursos humanos ha experimentado transformaciones significativas, al igual que la administración organizacional, como respuesta a las crecientes exigencias de los sistemas de gestión en los que operan las instituciones. En este contexto, el avance de la tecnología, la expansión de las comunicaciones y el acceso a la información han potenciado las capacidades, el conocimiento y el talento de los trabajadores, otorgándoles un rol más activo en organizaciones que aspiran a una competitividad sostenible.

Por ello, se vuelve indispensable aplicar modelos de gestión de recursos humanos que sean pertinentes y adaptables, capaces de seleccionar personal idóneo que marque una diferencia competitiva entre organizaciones. La elección de dichos modelos depende de factores socioeconómicos específicos y del análisis contextual de cada institución, lo que implica una aplicación contingente y estratégica de los sistemas de gestión. (Aduna Mondragón, García Mata, & Chávez Gutiérrez, 2017).

Modelo de Beer y colaboradores (1990)

Este enfoque agrupa las funciones de la gestión de recursos humanos en cuatro componentes fundamentales, otorgando especial relevancia al papel activo de los trabajadores en términos de participación e implicancia. Se reconoce que su involucramiento tiene un impacto directo sobre otras dimensiones clave de la gestión, como

la organización del trabajo, la movilidad interna del personal y los mecanismos de reconocimiento y compensación.

Figura 1
Gestión de recursos humanos de Beer y colaboradores



Nota. Tomado de Cuesta (1999). Tecnología de gestión de recursos humanos, Editorial Academia, La Habana, Cuba

Modelo de Werther y Davis (1991)

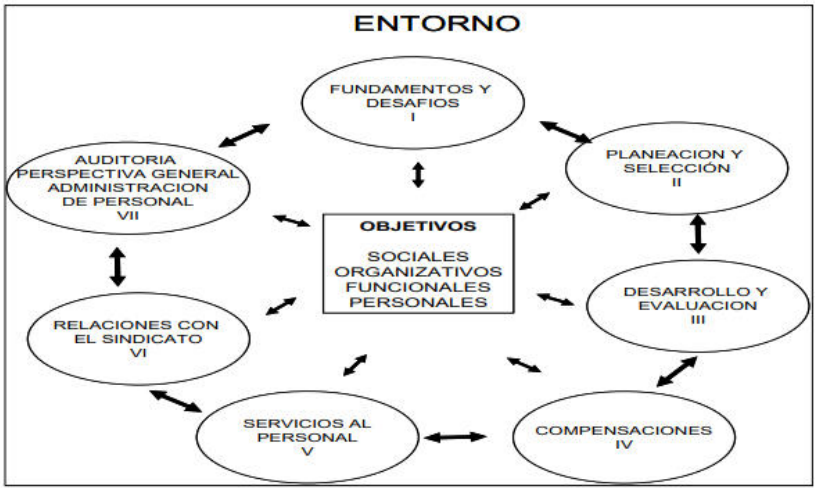
Este modelo reconoce la interdependencia entre las funciones esenciales de la gestión de recursos humanos, considerando que dichas actividades están estrechamente vinculadas con los objetivos sociales, organizacionales, funcionales y personales que orientan el accionar de la institución. Aunque no se caracteriza por una visión estratégica a largo plazo, sí cumple un rol importante como mecanismo de retroalimentación y continuidad operativa dentro del sistema de gestión.

Entre sus componentes principales se encuentran:

- Fundamentos y desafíos: Orientados a mejorar la eficiencia y efectividad institucional, considerando factores económicos, condiciones del mercado y normativas vigentes.
- Planeación y selección: Considerada la base de la gestión del talento humano, ya que permite incorporar personal adecuado según las necesidades organizativas.

- Desarrollo y evaluación: Se refiere a la orientación que recibe el personal en función de las políticas internas y procedimientos establecidos.
- Compensaciones: Constituyen el sistema de incentivos que estimulan el compromiso y desempeño de los trabajadores.
- Servicios al personal: Abarcan las condiciones laborales que influyen en el bienestar y satisfacción del equipo humano.
- Relaciones sindicales: Implican la interacción institucional con los representantes laborales, buscando equilibrio y diálogo.
- Perspectiva general de la administración de personal: Ofrece una visión integral del manejo del talento humano dentro de una determinada organización.

Figura 2
Modelo de la administración de los recursos humanos de Werther y Davis.



Nota. Tomado de Werther y Davis, K. (1991). Administración de personal y Recursos Humanos, Editorial Mc Graw-Hill, México

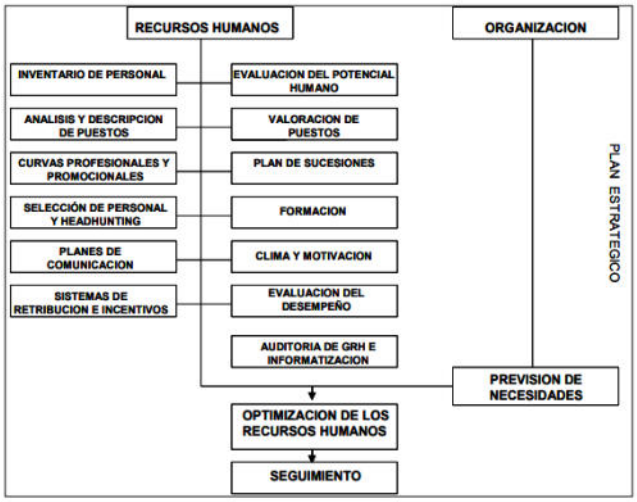
Modelo propuesto por Harper y Lynch (1992)

Plantea que las organizaciones deben contar con recursos humanos adecuados tanto en cantidad como en calidad, iniciando este proceso mediante un inventario del personal disponible y una

evaluación de su potencial. Este enfoque requiere un monitoreo constante a lo largo de todas sus etapas, con el fin de asegurar que las acciones estén alineadas con las necesidades reales de la institución.

Se trata de un modelo de carácter descriptivo, ya que se enfoca en identificar y representar las actividades vinculadas a la gestión de recursos humanos para su optimización, sin abordar directamente su funcionamiento operativo o dinámico. Uno de los elementos más relevantes dentro de este sistema es la auditoría de recursos humanos, considerada como un mecanismo clave de control y evaluación institucional.

Figura 3
Modelo conceptual de gestión de recursos humanos de Harper y Lynch



Nota. Tomado de Cuesta (2005). Tecnología de gestión de recursos humanos, Editorial Academia, La Habana, Cuba

Modelo de Chiavenato (2000)

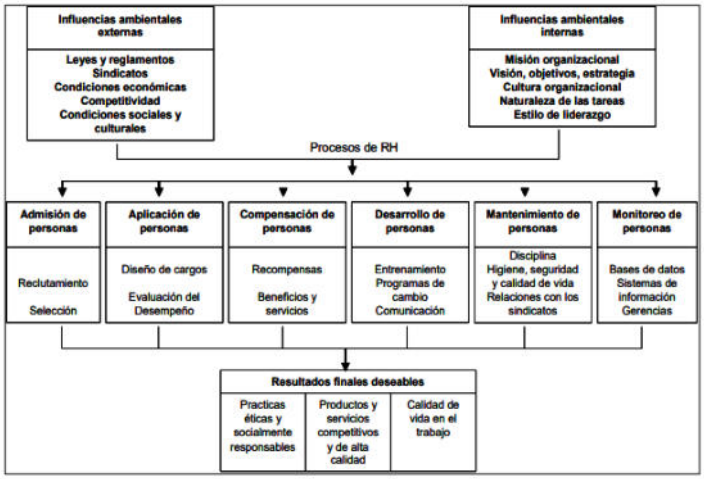
Este modelo plantea que la administración del talento humano se estructura en diversos subsistemas interrelacionados, cada uno

con funciones específicas que contribuyen al funcionamiento integral de la gestión.

- El subsistema de alimentación se encarga de explorar el mercado laboral para identificar y captar mano de obra calificada, mediante procesos de indagación y análisis de oferta externa.
- El subsistema de aplicación abarca la asignación de funciones, la integración del personal a la organización, la evaluación del desempeño y la gestión de movimientos internos.
- El subsistema de mantenimiento se orienta a preservar el bienestar del trabajador, incluyendo la administración de remuneraciones, beneficios sociales, condiciones de higiene y seguridad, así como el control de registros laborales.
- El subsistema de desarrollo se enfoca en la formación continua y en los planes de crecimiento profesional del personal, fortaleciendo sus competencias y capacidades.
- Finalmente, el subsistema de control integra herramientas como bancos de datos, sistemas de información y auditorías internas, que permiten monitorear y evaluar la eficacia de las políticas de recursos humanos.

Este enfoque permite visualizar la gestión del talento humano como un sistema organizado, aunque de carácter más descriptivo que operativo, útil para identificar áreas clave y establecer mecanismos de mejora continua.

Figura 4
Modelo de la administración de recursos humanos



Nota. Tomado de Chiavenato (2000). Gestión del Talento Humano. Ed. Prentice Hall, Bogotá, Colombia.

2.2.1.4. Dimensiones de gestión de recursos humanos

"La administración de recursos humanos es un área que se ocupa de reclutar, seleccionar, desarrollar, recompensar y mantener a las personas en la organización" (Chiavenato, 2013).

Dimensión 01 Reclutar el personal

"El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización" (Chiavenato, 2013)

Dimensión 02 Evaluar al personal

"La evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático para valorar el rendimiento del trabajador en relación con las actividades para las cuales fue contratado, considerando tanto los resultados obtenidos como las conductas demostradas en el desempeño de sus funciones" (Chiavenato, 2013)

Esta dimensión cumple funciones clave como:

- Identificar fortalezas y debilidades del personal.

- Tomar decisiones sobre promociones, capacitaciones o reubicaciones.
- Mejorar la motivación y el compromiso laboral.
- Alinear el desempeño individual con los objetivos institucionales.

También se destaca que una evaluación justa debe incluir criterios claros, metas específicas y retroalimentación constructiva, evitando sesgos y promoviendo el desarrollo profesional. (Chiavenato, 2013)

Dimensión 03 Capacitar al personal

"La capacitación es el proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, habilidades y actitudes en función de objetivos definidos" (Chiavenato, 2013)

Chiavenato enfatiza que la capacitación debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la organización y contar con el respaldo de los directivos para que tenga impacto real en el desempeño institucional.

Dimensión 04 Remunerar o compensar al personal

"La remuneración es el conjunto de todas las formas de pago para el empleado por su trabajo realizado, donde incluye beneficios, salario, incentivos y comisiones. Es el valor económico del conjunto de retribuciones dinerarias y prestaciones que recibe el empleado por desempeñar sus responsabilidades" (Chiavenato, 2013)

Chiavenato destaca que un sistema de compensación bien estructurado debe:

- Ser equitativo, reconociendo el esfuerzo y desempeño individual.
- Ser competitivo, alineado con el mercado laboral.

- Ser motivador, promoviendo el compromiso y la productividad.
- Estar vinculado a los objetivos organizacionales, incentivando el logro de metas institucionales.

Además, señala que una compensación insuficiente puede generar rotación de personal, mientras que una excesiva puede afectar la sostenibilidad financiera de la organización.

En cuanto a las dimensiones de la primera variable de la presente investigación se considera las siguientes:

Tabla 4
Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Dimensión	**Descripción**
Reclutar el personal	Candidatos calificados
Evaluar al personal	Valorar capacidades del personal
Capacitar al personal	Responsabilidad institucional
Remunerar o compensar al personal	Retribución por su servicio

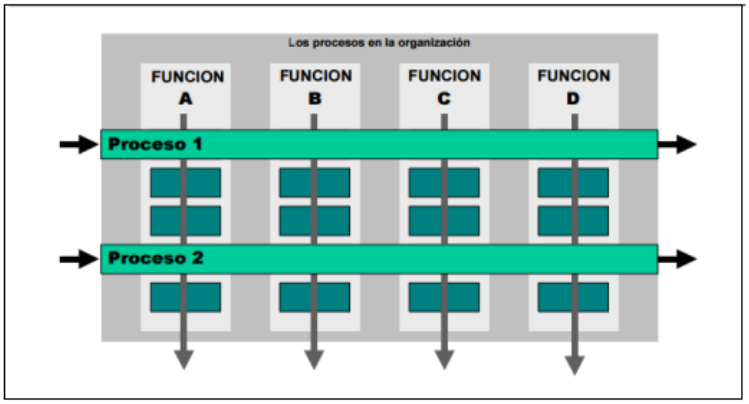
Nota. Dimensiones establecidas por Chiavenato, 2013.

2.2.2. Variable gestión de procesos

2.2.2.1. Conceptos de gestión de procesos

"La gestión por procesos consiste en identificar, mapear, controlar y mejorar los procesos clave que inciden directamente en la satisfacción del cliente y en el cumplimiento de la misión institucional." (Chiavenato, 2013).

Figura 5
Procesos de una organización.



Nota. Tomado de Chiavenato (2013). Gestión del talento humano. México: Mc Grraw-Hill.

Este enfoque permite transformar insumos en resultados mediante una secuencia de actividades que agregan valor en cada etapa.

Alarcón et al., (2023) “La gestión por procesos en entidades públicas busca garantizar la eficiencia organizacional, la mejora continua y la satisfacción de las demandas ciudadanas, articulando actividades en función de objetivos estratégicos.” Se destaca como una herramienta de modernización institucional y de alineación con los principios de calidad en el servicio público.

Campaña et al., (2020) “La gestión por procesos en educación superior permite integrar funciones académicas y administrativas, promoviendo una cultura organizacional centrada en el estudiante como cliente interno.”

Este modelo facilita la evaluación de resultados, la optimización de recursos y la mejora continua de los servicios educativos.

Chacón et al,. (2021) “La gestión por procesos es una metodología que organiza las actividades institucionales en función de su contribución al cumplimiento de la misión, considerando la interrelación entre procesos operativos, estratégicos y de soporte.” En el ámbito educativo, se presenta como una alternativa eficaz para perfeccionar la gestión institucional y responder a los retos del entorno

2.2.2.2. Teorías de gestión de procesos

Teoría de la calidad total – Edwards Deming

Propone que la mejora continua de los procesos es clave para alcanzar la calidad en los productos y servicios. Introduce el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) como base para la gestión por procesos.

Aplicación: En instituciones públicas permite estructurar procesos orientados a la eficiencia y satisfacción del ciudadano. (Deming, 1986).

Teoría del enfoque por procesos – ISO 9001

Establece que una organización debe identificar y gestionar sus procesos interrelacionados para lograr resultados coherentes y eficaces.

Aplicación: En UGEL y entidades educativas, permite mapear procesos, establecer indicadores y asegurar la trazabilidad de los servicios. (ISO 9001, International Organization for Standardization, 2015).

2.2.2.3. Modelos de gestión de procesos

Modelo EFQM Alcalá

El modelo EFQM, según Alcalá (2016), es una propuesta europea de carácter normativo que promueve el enfoque de calidad total con una orientación constante hacia la excelencia organizacional. Este modelo incorpora un conjunto de 49 herramientas —entre ellas estándares como ISO— que permiten evaluar y reconocer el desempeño sobresaliente de una institución desde múltiples perspectivas. Su aplicación se fundamenta en la obtención de resultados sobresalientes en términos de eficiencia institucional, satisfacción de los clientes, desarrollo del personal y contribución a la sociedad, considerando los intereses de diversos grupos involucrados. La estructura del modelo puede visualizarse gráficamente, lo que facilita su comprensión y aplicación práctica.

Figura 6
Modelo EFQM de excelencia.



Nota. Tomado de Alcalá (2016) European Foundation for Quality Magnament

Modelo ISSO 9001-2015

Tiene como principio la gestión de la calidad, donde la promoción que adopta es de un enfoque basado en procesos, dentro

un sistema de gestión de la calidad, con un sistema orientado a tener buenos resultados empresariales. Este mismo principio sustenta que un resultado se llega a alcanzar de manera eficiente cuando todas las actividades y los recursos se tramitan y ejecutan como un proceso. Este modelo se orienta a una gestión más horizontal, para lograr la gestión y control con cada una de las interacciones dadas entre los procesos y las jerarquías para alcanzar una organización que continuamente mejore su gestión de calidad y consecuente con sus objetivos.

Figura 7
Modelo de proceso ISO 9001

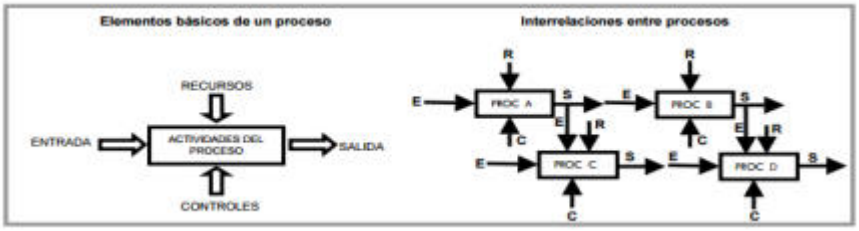


Nota. Tomado de Gonzales (2013). “Calidad y gestión – Enfoque basado en procesos como principio de gestión”

Enfoque basado en procesos

Chiavenato (2013), señala: “En una organización un proceso es cualquier actividad que convierte elementos de entrada en resultados que tienen un valor agregado a como ingresaron y pueden convertirse en entrada de otro proceso, como muestra el gráfico adjunto”.

Figura 8
Enfoque por procesos



Nota. Tomado de Chiavenato (2013). Gestión del talento humano, México: Mc Grraw-Hill

2.2.2.4. Dimensiones de gestión de procesos

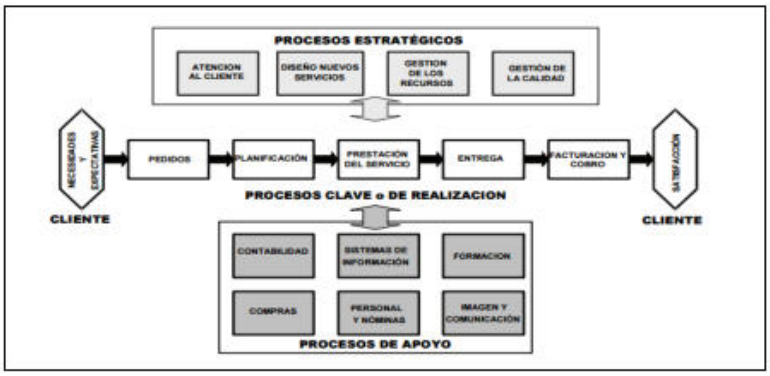
Chiavenato (2013), identifica tres tipos de procesos fundamentales que se desarrollan en toda organización, los cuales han sido considerados como dimensiones clave para el presente estudio.

- Primera dimensión: Procesos operativos, también denominados procesos clave, son aquellos que mantienen una interacción directa con el usuario y determinan la percepción de calidad del servicio. Se extienden desde la recepción del cliente, por ejemplo, la gestión de archivos o expedientes hasta la entrega final del producto o servicio, que debe realizarse de forma eficaz y puntual. Para garantizar su efectividad, es necesario que el personal involucrado cumpla con un perfil acorde a los objetivos institucionales, lo que implica una adecuada selección desde el proceso de reclutamiento. Estos procesos generan valor agregado a la organización.
- Segunda dimensión: Procesos estratégicos. Son aquellos que permiten analizar y responder a las demandas del entorno, incluyendo las expectativas de la sociedad, el mercado y los grupos de interés. Estas funciones deben ser planificadas de

manera alineada con las necesidades específicas de cada área, y requieren el uso de indicadores que midan el grado de cumplimiento de los objetivos. Los procesos estratégicos constituyen el soporte para la definición de directrices institucionales y la orientación del servicio prestado.

- Tercera dimensión: Procesos de soporte. Se refieren a las actividades que proveen los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para el funcionamiento eficiente de la organización. En el caso de entidades como la UGEL Mariscal Nieto, esto implica contar con infraestructura adecuada, personal capacitado y herramientas tecnológicas que respalden tanto la gestión estratégica como los procesos operativos. Esta dimensión representa el sustento esencial que permite la articulación y ejecución de los demás procesos.

Figura 9
Mapa de procesos



Nota. Chiavenato (2013). Gestión de gestión del talento humano. México: Mc Grraw-Hill

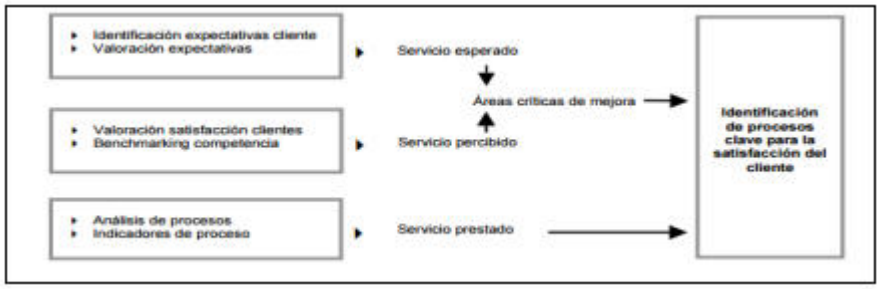
De acuerdo con Chiavenato (2013), se puede deducir que una gestión orientada al ciudadano requiere superar el modelo tradicional de organización funcional y adoptar una estructura basada en procesos, articulados en las llamadas **cadenas de valor.** Este enfoque

busca garantizar que los bienes y servicios públicos generen resultados efectivos y beneficios tangibles para la población, considerando los recursos disponibles.

Cada proceso se compone de una secuencia de actividades que transforma una entrada como una solicitud o requerimiento en una salida concreta, es decir, la entrega del producto o servicio. En cada etapa de esta cadena se agrega valor, lo que convierte esta sucesión en un componente esencial dentro de la gestión por procesos.

Chiavenato también destaca que los procesos clave son aquellos que tienen un impacto directo en la calidad del servicio y en la satisfacción del usuario. Estos procesos están estrechamente vinculados con la misión institucional, consumen la mayor parte de los recursos disponibles y están relacionados con los resultados económicos esperados. Por ello, deben ser objeto de revisión y mejora continua, ya que un cliente satisfecho contribuye directamente al éxito y sostenibilidad de la organización.

Figura 10
Procesos clave para la satisfacción del cliente



Nota. Procesos clave para la satisfacción del cliente. Fuente: Chiavenato (2013) Gestión del talento humano. Chiavenato México: Mc Grraw-Hill.

En tal sentido, las dimensiones que se considera en nuestra variable de gestión por procesos son las siguientes:

Tabla 5
Dimensiones de la gestión por procesos

Dimensión	Descripción
Estratégico	Interacción directa con el usuario y determinan la percepción de calidad del servicio.
Operativos	Análisis del entorno incluyendo expectativas.
De soporte	Actividades que proveen los recursos humanos vitales para el funcionamiento.

Nota. Dimensiones establecidas por Chiavenato, 2013.

2.2.3. Variable calidad de servicio

2.2.3.1. Conceptos de calidad de servicio

Maisya et al., (2019) indican que la calidad de servicio se define como una medida del servicio que llega a satisfacer las necesidades de los consumidores e implica una comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones del desempeño real del servicio que se brinda.

La calidad de servicio es el grado de conformidad del servicio ofrecido con el fin previsto. A su vez, añade que el Modelo SERVQUAL es el modelo más utilizado para la medición de la calidad de servicio. (Ceran & Cakir, 2021)

Guerra et al., (2022), menciona que la calidad del servicio educativo debe garantizar un enfoque sistémico, apoyado en normas como ISO 9001, que promuevan la mejora continua y la satisfacción de los grupos de interés. Este concepto aplica directamente a instituciones como unidades de gestión local donde la calidad se vincula con los procesos, resultados y la percepción de la ciudadanía.

2.2.3.2. Teorías de calidad de servicio

Teoría de la brecha de calidad

Parasuraman et al., (2024) enfoque: La calidad de servicio se mide como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido.

Modelo SERVQUAL: Propone cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Muy útil en instituciones públicas para evaluar la percepción ciudadana.

Teoría de la calidad funcional y técnica

(Grönroos, 1990), enfoque: La calidad de servicio se compone de dos dimensiones: Calidad técnica: Lo que se entrega y Calidad funcional: Cómo se entrega.

Aplicación: Permite evaluar tanto el resultado como la experiencia del usuario.

2.2.3.3. Modelos de calidad de servicio

Modelo Mlacon Baldrige

También conocido como Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), es una propuesta estadounidense orientada a fortalecer la competitividad organizacional mediante un enfoque integral de gestión de la calidad. Este modelo considera que la calidad es un componente esencial para competir en el mercado, y establece criterios que permiten evidenciar mejoras sostenidas en los productos y servicios, a través de una gestión eficaz que involucra activamente al personal en todos los niveles de la organización.

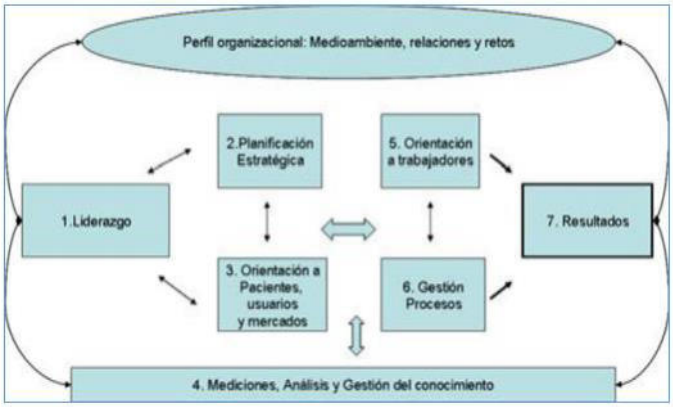
Además, plantea que el liderazgo institucional debe centrarse en dos prioridades fundamentales: la dirección estratégica y la orientación al cliente. Para ello, es indispensable construir estrategias basadas en indicadores de desempeño y en el conocimiento organizacional, lo que permite elevar el rendimiento global de la entidad y mejorar la satisfacción de los usuarios. Camisón et al., (2006).

El modelo sustenta siete áreas clave que orientan sus logros y procesos de una mejora continua:

1. Liderazgo
2. Planificación estratégica
3. Enfoque en el cliente y el mercado
4. Medición, análisis y gestión del conocimiento
5. Gestión del talento humano
6. Gestión por procesos
7. Resultados organizacionales

Estas dimensiones permiten evaluar de manera integral el funcionamiento institucional, promoviendo una cultura de excelencia y mejora continua.

Figura 11
Modelo de calidad Malcolm Baldrige (MBNQA)



Nota. Tomado de Camisón (2006). Gestión de la calidad- Ed Pearson Educación, S. A., Madrid (España).

2.2.3.4. Dimensiones de calidad de servicio

Para el siguiente trabajo de investigación se determina cinco dimensiones que se mencionan a continuación: ISO, (9001:2015)

Dimensión 1: Gestión de la calidad

ISO, (9001:2015) La gestión de la calidad se refiere al conjunto de acciones destinadas a dirigir y controlar una organización en función de estándares de calidad previamente definidos. Este enfoque exige que las instituciones establezcan, documenten, implementen y mantengan un sistema de gestión que garantice la coherencia en sus procesos y la satisfacción de los usuarios. El cumplimiento de estos requisitos permite asegurar la mejora continua tanto en la prestación del servicio como en la eficiencia organizacional.

Dimensión 2: Responsabilidad

ISO, (9001:2015) La implementación de la gestión de calidad requiere del compromiso activo del liderazgo institucional. Es responsabilidad de la alta dirección crear un entorno propicio para el desarrollo profesional del personal, promoviendo su participación e involucramiento en los procesos organizativos. Para ello, los directivos deben formular y sostener una política de calidad clara, así como definir objetivos específicos que orienten las acciones de mejora continua. Dentro de este marco, se vuelve esencial establecer canales de comunicación eficaces que permitan transmitir la relevancia de la satisfacción del usuario, así como recibir retroalimentación que contribuya al fortalecimiento del sistema de gestión.

Dimensión 3: Gestión de los recursos

ISO, (9001:2015) Esta dimensión contempla la provisión de recursos necesarios para el desarrollo eficiente de las funciones institucionales, incluyendo la capacidad del personal, la infraestructura adecuada, y los equipos tecnológicos requeridos (hardware y software). Asimismo, se considera fundamental contar con un entorno laboral que favorezca la armonía con los estándares del servicio, incorporando condiciones de seguridad, ergonomía, higiene y prevención de riesgos laborales. La organización, además, debe realizar un proceso riguroso de evaluación y selección de proveedores, considerando criterios como la calidad exigida y el nivel de conocimiento que se tiene sobre cada uno. En este contexto, resulta esencial que la institución formule claramente qué recursos necesita, establezca requisitos específicos de compra y verifique que estos se cumplan conforme a los estándares definidos.

Dimensión 4: Prestación de servicios

ISO, (9001:2015) Toda institución tiene la responsabilidad de supervisar y optimizar la prestación de sus servicios, con el objetivo de elevar la eficiencia operativa y mejorar la productividad global. En este marco, la organización debe implementar mecanismos que permitan identificar, verificar, proteger y conservar adecuadamente los bienes que pertenecen al usuario, asegurando su integridad durante todo el proceso de atención. Esta práctica no solo fortalece la confianza del ciudadano, sino que también contribuye al cumplimiento de estándares de calidad y seguridad institucional.

Dimensión 5: Evaluación, análisis y mejora

ISO, (9001:2015) Toda organización debe establecer e implementar procedimientos sistemáticos de evaluación, análisis y mejora con el propósito de verificar que los servicios ofrecidos cumplen con los estándares establecidos. Estas acciones permiten fortalecer la eficiencia institucional y asegurar la continuidad en la calidad del servicio. Para ello, es fundamental realizar un seguimiento constante mediante mecanismos como la auditoría interna, que facilitan la medición objetiva del desempeño y la identificación de oportunidades de mejora. A partir de lo expuesto por el autor, se puede afirmar que las dimensiones propuestas están estrechamente relacionadas con el proceso de prestación de servicios, constituyendo la base estructural que permite alcanzar la excelencia institucional. Cada dimensión contribuye a consolidar la calidad total del servicio, entendida como la capacidad de una organización para equilibrar las percepciones del usuario con sus expectativas, es decir, armonizar la calidad real con la calidad esperada. En tal sentido, las dimensiones que se considera en la investigación de la variable de calidad de servicio son las siguientes:

Tabla 6
Dimensiones de calidad de servicio

Dimensión	**Descripción**
Gestión de calidad	Conjunto de acciones.
Responsabilidad	Compromiso activo del liderazgo.
Gestión de los recursos.	Provisión de recursos necesarios.
Prestación de servicio.	Responsabilidad de supervisar y optimizar la eficiencia operativa.
Evaluación, análisis y mejora.	Procedimientos sistemáticos con estándares establecidos.

Nota. Dimensiones establecidas por ISO, (9001:2015).

2.3. Definición de términos

2.3.1. Procesos estratégicos

Son las actividades orientadas a la planificación institucional, toma de decisiones y formulación de políticas, que permiten alinear los recursos con los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2013)

2.3.2. Calidad de servicio

Es el servicio prestado que satisfacen las expectativas del usuario y que cumplen con los requisitos establecidos, mediante los procesos eficientes, seguros y coherentes que se establecieron. Se evalúa a través de dimensiones. (ISO 9001, 2015)

2.3.3. Gestión de recursos

Es provisión adecuada de los recursos humanos, los materiales y los tecnológicos que buscan garantizar la eficiencia operativa y de la seguridad laboral, incluyendo la evaluación de proveedores y la verificación de insumos. (ISO 9001, 2015)

2.3.4. Satisfacción

Es el estado de conformidad del usuario respecto al servicio que recibe o le brindan, en función de sus expectativas previas y la percepción de calidad. Contextualizándolo en el ámbito institucional, se refiere al grado en que las necesidades del ciudadano son atendidas de manera efectiva, segura y oportuna. (ISO 9001, 2015).

2.3.5. Roles

Conjunto de funciones, responsabilidades y comportamientos que buscan alcanzar o son esperados de una persona dentro de una organización. Los roles permiten estructurar el trabajo, definir competencias y asegurar la coherencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Chiavenato, 2013).

2.3.6. Procesos operativos

Son los procesos clave que tienen contacto directo con el usuario, relacionados directamente con la prestación de servicios y la ejecución de funciones sustantivas. (Chiavenato, 2013)

2.3.7. Procesos de soporte

Son las actividades que se brindan como apoyo a los procesos estratégicos y operativos, tales como la gestión de recursos humanos, infraestructura, tecnología y la logística. (Chiavenato, 2013)

2.3.8. Responsabilidad institucional

Es el compromiso de la alta dirección y del personal en todos los niveles para poder cumplir con la política de calidad, establece objetivos claros y se mantiene la comunicación efectiva orientada al ciudadano. (ISO 9001, 2015)

2.3.9. Gestión de calidad

Es el sistema estructurado que permite planificar, ejecutar, evaluar y mejorar continuamente los procesos institucionales, asegurando la conformidad del servicio y la satisfacción del usuario. (ISO 9001, 2015)

2.3.10. Eficiencia

Es la capacidad de una organización para lograr resultados utilizando de manera óptima los recursos disponibles. Implica minimizar desperdicios, reducir tiempos y maximizar el valor generado en cada proceso. (ISO 9001, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de estudio es básico, porque tiene como finalidad ampliar el conocimiento científico sobre la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la calidad de servicio en la UGEL Mariscal Nieto. Este tipo de investigación no persigue una aplicación práctica inmediata, pero proporciona fundamentos teóricos que puede servir de base para investigaciones aplicadas o desarrollo tecnológico futuras. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

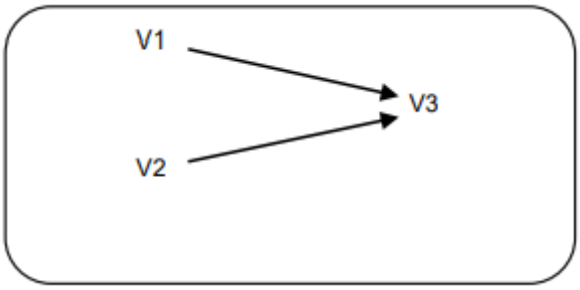
3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de estudio se sitúa en el nivel correlación, porque esta investigación correlacional describe relaciones entre dos o más variables en un contexto determinado, sin manipularlas y busca establecer el grado de asociación entre ellas. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

3.1.3. Diseño de investigación

El presente proyecto de tesis se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la recolección de datos medibles y el uso de técnicas estadísticas para probar la hipótesis con el fin de establecer patrones de comportamiento y confirmar teorías (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Figura 12
Diagrama correlacional multivariable



Nota. Relación de la variable 03 con las variables 01 y 02.
Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Es necesario mencionar que cada ítem mencionado, corresponde a:

V1: Gestión de recursos humanos

V2: Gestión de procesos

V3: Calidad de servicio

3.2. Ámbito temporal y espacial

El ámbito temporal de esta investigación fue en el año 2025, por otro lado, con respecto al ámbito espacial es la UGEL Mariscal Nieto, su sede ubicada en el centro poblado los ángeles y en las diferentes Instituciones Educativas que están bajo su jurisdicción dentro de la región de Moquegua, por lo que el estudio se efectuó en Moquegua, Perú.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

"La población de estudio corresponde al conjunto de elementos que cumplen con criterios definidos por el investigador, y sobre los cuales se desea obtener información para responder a los objetivos del estudio. Esta debe ser delimitada, accesible y pertinente al fenómeno investigado" (Samaniego, G., 2024).

La población del presente estudio está conformada por el personal administrativo, directivo y técnico que labora en la Unidad de Gestión Local (UGEL) Mariscal Nieto, ubicada en la región de Moquegua, durante el año 2025. Este grupo incluye a los funcionarios responsables de áreas como recursos humanos, planificación, asesoría jurídica, gestión pedagógica, administrativa y atención al usuario.

Se considera esta población por su vinculación directa con los procesos internos y la prestación de servicios, lo que permite evaluar de

manera pertinente la gestión de recursos humanos, la gestión por procesos y la calidad del servicio institucional.

Tabla 7
Tamaño de población del personal de la UGEL Mariscal Nieto.

Decretos y Ley	**Femenino**	**Masculino**	**Sub total**
D.L. 276 y Ley 29944	1138	619	1757
D.L. 1057	28	16	44
		Total	1801

Nota. Informe N° 284-2025-GRM/DRE-MOQUEGUA/UGELMN. Anexo N°04.

3.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población, seleccionado mediante criterios metodológicos, que permite obtener información válida y confiable para responder a los objetivos de la investigación sin necesidad de estudiar a todos los elementos del universo" (Samaniego, G., 2024). Para el presente trabajo de investigación el cálculo de la muestra empleo valores de 0,65 para "p" y ,35 para "q" para la probabilidad de éxito y fracaso, para referenciar ampliamente el error de muestreo 5 %.

En este estudio; se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q(N)}{(N-1)(E^2) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.65)(0.35)(1801)}{(1801-1)(0.05^2) + (1.96)^2(0.65)(0.35)} = 292.89$$

$$n = 293$$

En este estudio se aplica la siguiente fórmula:

N	=	Población	1801
P	=	Probabilidad de éxito	65 %
Q	=	Probabilidad de fracaso	35 %
E	=	Margen de error	5 %
Z	=	Nivel de Confianza	1,96 es el punto de corte al 95 % en una distribución normal.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Se incluirá a los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto en el año vigente de 2025.

Colegios de jornada escolar completa (JEC) de la UGEL Mariscal Nieto.

Criterios de exclusión

No ser trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto.

Personal con licencia, permiso y/o sanciones administrativas.

3.4. Instrumentos

3.4.1. Técnicas

La técnica de recolección de datos es el procedimiento metodológico que permite al investigador obtener información relevante del entorno o de los participantes, mediante estrategias sistemáticas que responden al enfoque y objetivos del estudio Sánchez et al., (2021).

En esta investigación de estudio se utilizó la técnica de la encuesta estructurada, aplicada mediante cuestionarios con escala tipo Likert, que permitió medir percepciones, actitudes y niveles de satisfacción de manera estandarizada, la escala de Likert está bajo los siguientes valores:

Tabla 8
Valores de la escala de Likert del cuestionario de “Gestión de recursos humanos”

N°	Concepto
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota. Escala de evaluación del cuestionario, anexo N° 02-A.

Tabla 9
Valores de la escala de Likert del cuestionario de “Gestión por procesos”

N°	Concepto
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota. Escala de evaluación del cuestionario, anexo N° 02-B.

Tabla 10
Valores de la escala de Likert del cuestionario de “Calidad de servicio”

N°	Concepto
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota. Escala de evaluación del cuestionario, anexo N° 02-C.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

“El instrumento de recolección de datos es el recurso físico o digital que operacionaliza la técnica seleccionada, permitiendo registrar, organizar y estructurar la información obtenida de manera válida y confiable” Sánchez et al., (2021).

Se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para medir la incidencia de la variable

01: Gestión de recursos humanos, la variable 02: Gestión por procesos y la variable 03: Calidad del servicio en la UGEL Mariscal Nieto.

El cuestionario estuvo compuesto por preguntas organizadas según las dimensiones específicas de cada variable, lo que permitió obtener información detallada, válida y confiable sobre los aspectos clave de la gestión institucional. Cada ítem fue formulado en escala tipo Likert, facilitando el análisis estadístico y la interpretación de los resultados en función de los objetivos del estudio.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Validación

La validez de contenido se refiere al grado en que los ítems del instrumento representan adecuadamente las dimensiones del constructo teórico, mientras que la validez de constructo se evalúa mediante análisis factoriales que confirman la estructura interna del instrumento. Por su parte, la confiabilidad interna se estima comúnmente a través del coeficiente Alfa de Cronbach, que permite verificar la consistencia de las respuestas entre los ítems de cada dimensión. (Martinez-Valdés & Juárez-Hernández, 2020).

La validez del instrumento de recolección de datos en la presente investigación se estableció mediante la validez de contenido, la cual permite determinar en qué medida los ítems incluidos en el cuestionario son representativos del universo conceptual que se pretende medir. Este tipo de validación garantiza que cada pregunta esté alineada con las dimensiones teóricas de las variables estudiadas, asegurando la pertinencia, claridad y coherencia de los reactivos respecto a los objetivos del estudio.

Los instrumentos fueron validados por los siguientes expertos:

Tabla 11
Expertos que validaron los instrumentos de aplicación

N°	Apellidos y nombres	Grado
01	Medina Flores Mercedes	Doctora en Educación
02	Paricoto Cuayla José Manuel	Magister en Gestión Publica
03	Luque Puma Rene Reynaldo	Magister en Gestión Publica

Nota. Información obtenida del Anexo N° 03.

A continuación, se muestra el resultado de validez por cada variable de nuestro proyecto de investigación y resultado obtenido por cada experto.

Tabla 12
Resultados de validez del instrumento de gestión de recursos humanos.

N° Experto	Apellidos y nombres	Resultado
01	Medina Flores Mercedes	Aplicable
02	Paricoto Cuayla José Manuel	Aplicable
03	Luque Puma Rene Reynaldo	Aplicable

Nota. Información obtenida del Anexo N° 03.

Tabla 13
Resultados de validez del instrumento de gestión por procesos.

N° Experto	Apellidos y nombres	Resultado
01	Medina Flores Mercedes	Aplicable
02	Paricoto Cuayla José Manuel	Aplicable
03	Luque Puma Rene Reynaldo	Aplicable

Nota. Información obtenida del Anexo N° 03.

Tabla 14
Resultados de validez del instrumento de calidad de servicio.

N° Experto	Apellidos y nombres	Resultado
01	Medina Flores Mercedes	Aplicable
02	Paricoto Cuayla José Manuel	Aplicable
03	Luque Puma Rene Reynaldo	Aplicable

Nota. Información obtenida del Anexo N° 03.

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad es una propiedad psicométrica que indica el grado de consistencia, estabilidad y precisión de las mediciones obtenidas con un mismo instrumento, en condiciones similares. A mayor confiabilidad, menor es el error de medición, lo que permite que los resultados sean reproducibles y válidos para el análisis. (QuestionPro, 2023)

En esta investigación se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que permite estimar la consistencia interna de los ítems que componen cada dimensión del cuestionario. Este coeficiente oscila entre 0 y 1, y se interpreta según los siguientes rangos:

Tabla 15
Valor del coeficiente Alfa de Cronbach

Valor del alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
0,90 – 1,00	Excelente
0,80 – 0,89	Muy buena
0,70 – 0,79	Aceptable
0,60 – 0,69	Baja
< 0,60	No confiable

Nota. La tabla muestra valores de la fiabilidad de los ítems según el coeficiente alfa de Cronbach.

Los instrumentos se aplicaron de modo preliminar, en una entidad que posee similares características que la población en estudio, en este caso la prueba piloto fue aplicado en la UGEL Ilo, del departamento de Moquegua.

Para la confiabilidad del instrumento de gestión de recursos humanos, se obtuvo el siguiente coeficiente de confiabilidad:

Tabla 16
Resumen de procesamiento de datos

Entidad	Personal	Cantidad
UGEL ILO	Personal administrativo y/o docentes.	25

Nota. Carta 10-2025-GREMOQUEGUA/UGELILO-I.E.E.AMGS. Anexo N°05

Tabla 17
Variable Gestión de recursos humanos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,933	20

Nota. Estadística de fiabilidad variable 01. Anexo N° 06.

Según los resultados obtenidos indica que nuestro instrumento correspondiente a nuestra variable "Gestión de recursos humanos", es confiable, porque se encuentra dentro del rango de [0,90 – 1,00] el cual se representa como una magnitud muy alta "Excelente" con un valor de 0,93.

Tabla 18
Variable Gestión de procesos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,970	20

Nota. Estadística de fiabilidad variable 02. Anexo N° 06.

Según los resultados obtenidos indica que nuestro instrumento correspondiente a nuestra variable "Gestión por procesos", es confiable, porque se encuentra dentro del rango de [0,90 – 1,00] el cual se representa como una magnitud muy alta "Excelente" con un valor de 0,970.

Tabla 19
Variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,976	20

Nota. Estadística de fiabilidad variable 03. Anexo N° 06.

El instrumento correspondiente a nuestra variable "Calidad de servicios", es confiable, porque se encuentra dentro del rango de [0,90 – 1,00] el cual se representa como una magnitud muy alta "Excelente" con un valor de 0,976.

3.6. Análisis de datos

3.6.1. Métodos y técnicas para la presentación

La ejecución del presente proyecto de investigación contempla los siguientes pasos generales:

- Se realizó la operacionalización de las variables de Gestión de recursos humanos, gestión por procesos y calidad de servicio; en tablas correspondientes se muestra la estructura de las 03 variables, sus dimensiones e indicadores, así como el número de ítems asociados a cada dimensión, también se detalla la técnica que se utiliza y la escala de valoración empleada en la medición de las variables.
- Seguidamente se procedió a diseñar el instrumento de las variables, con la denominación de; “Cuestionario de gestión de recursos humanos”, “Cuestionario de gestión por procesos” y “Cuestionario de calidad de servicio”, en dichos instrumentos se evidencian dimensiones de las variables, los ítems a preguntar y la escala valorativa.
- Los instrumentos utilizados por las variables fueron sometidos a una validación mediante el juicio de expertos, en el que participaron especialistas que tienen conocimiento y especialidad en el contenido abordado por esta investigación. Posteriormente, se aplicó una prueba piloto para estimar la confiabilidad interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach a la UGEL ILO, obteniendo valores favorables por cada variable, lo que evidenció excelente consistencia.
- Para procesar y organizar los datos recopilados de las variables en estudio, se utilizaron técnicas y medidas de estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y dispersión, tablas y gráficos); también se utilizará la estadística inferencial (pruebas de correlación y regresión que ayuda a determinar la incidencia de las variables

independientes en la calidad de servicio, así como contrastar las hipótesis específicas).

- La presentación de resultados se mostrará en tablas y figuras elaboradas según las normas APA, séptima edición, acompañadas de un análisis interpretativo y discusión en la relación con el marco teórico y los antecedentes revisados.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y sus dimensiones

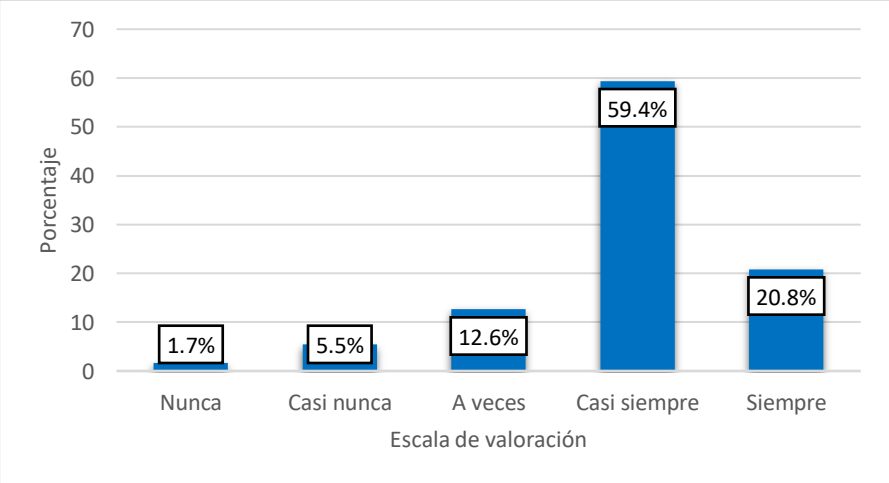
Para la descripción de los resultados de las variables y las dimensiones del estudio, se utilizó el software SPSS V. 26, conforme el siguiente detalle:

Tabla 20
Niveles de respuesta de gestión de recursos humanos

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,7
Casi nunca	16	5,5
A veces	37	12,6
Casi sempre	174	59,4
Siempre	61	20,8
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 13
Niveles de respuesta de gestión de recursos humanos



Nota. Elaboración propia/ SPSS

De acuerdo con la Tabla 20 y Figura 13, que presentan la distribución descriptiva de la variable de gestión de recursos humanos, se observa un predominio de la escala casi siempre, referido al 59,4 %

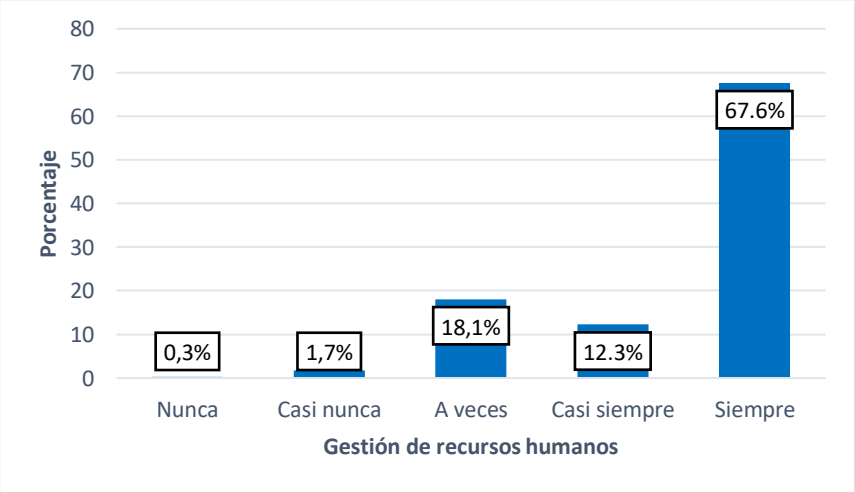
de los participantes; en segundo lugar se ubica la escala siempre con un 20,8 % de los encuestados; a su vez en la escala de valoración del A veces, se observa un 12,6 %; mientras que casi nunca registra un 5,5 % y el nunca con un 1,7 % del personal de la UGEL Mariscal Nieto que respondió al cuestionario.

Tabla 21
Nivel de respuesta de la dimensión reclutar/captar al personal

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,3
Casi nunca	5	1,7
A veces	53	18,1
Casi siempre	36	12,3
Siempre	198	67,6
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 14
Nivel de respuesta de la dimensión reclutar/captar al personal



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 21 y Figura 14, referidas al nivel de respuesta de la dimensión reclutar/captar al personal, se observa un claro predominio en la escala siempre, con un 67,6 % de los participantes, lo que evidencia que la mayoría de trabajadores perciben

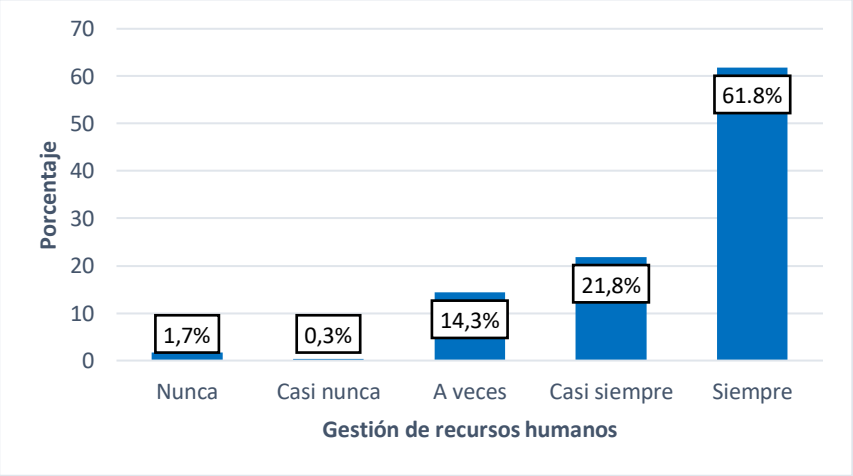
que los procesos de captación de personal en la UGEL Mariscal Nieto se realizan de manera constante y adecuadamente. En segundo lugar, la escala a veces alcanza un 18,1 %, seguida de casi siempre con un 12,3 %, por su parte, las opciones menos frecuentes fueron casi nunca con un 1,7 % y nunca con un 0,3 %.

Tabla 22
Nivel de respuesta de la dimensión evaluar al personal

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,7
Casi Nunca	1	0,3
A veces	42	14,3
Casi Siempre	64	21,8
Siempre	181	61,8
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 15
Nivel de respuesta de la dimensión evaluar al personal



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 22 y la Figura 15, referidas al nivel de respuesta de la dimensión evaluar al personal, se observa un predominio en la escala siempre, con un 61,8 % de los participantes, lo que evidencia que la mayoría de trabajadores perciben que los procesos de

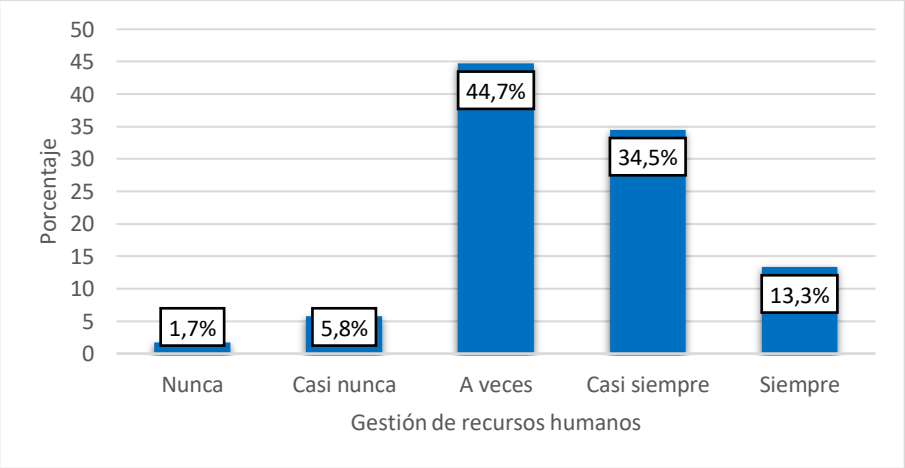
evaluación del personal se realizan de manera constante y adecuada. En segundo lugar, la escala casi siempre alcanza un 21,8 %, seguida del a veces con un 14,3 %. Por su parte, las opciones menos frecuentes fueron nunca con un 1,7 % y casi nunca con un 0,3 %, lo que refleja que las percepciones negativas son mínimas dentro de la muestra analizada.

Tabla 23
Nivel de respuesta de la dimensión capacitar al personal

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,7
Casi nunca	17	5,8
A veces	131	44,7
Casi siempre	101	34,5
Siempre	39	13,3
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 16
Nivel de respuesta de la dimensión capacitar al personal



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 23 y la Figura 16, son referidas al nivel de respuesta de la dimensión capa citar al personal, se observa un predominio en la escala a veces, con un 4,7 % de los participantes, lo que evidencia que gran parte de los trabajadores perciben que las actividades de

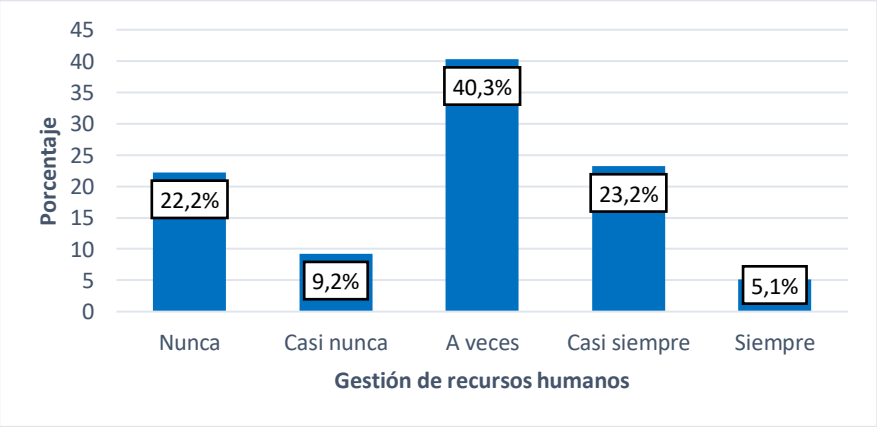
capacitación se realizan de manera ocasional, sin llegar a ser constantes. En un segundo lugar, la escala casi siempre alcanza un 34,5 %, seguida de siempre con un 13,3 %, lo que indica que una proporción menor considera que la capacitación se lleva a cabo de manera continua y adecuada. Por su parte las opciones menos frecuentes fueron casi nunca con un 5,8 % y nunca con un 1,7 %, reflejando que las percepciones negativas son mínimas dentro de nuestra muestra analizada.

Tabla 24
Nivel de respuesta de la dimensión remuneraciones o compensar al personal

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	65	22,2
Casi Nunca	27	9,2
A veces	118	40,3
Casi Siempre	68	23,2
Siempre	15	5,1
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 17
Nivel de respuesta de la dimensión remuneraciones o compensar al personal



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 24 y Figura 17, referidas al nivel de respuesta de la dimensión remuneraciones o compensar al personal, se observa un

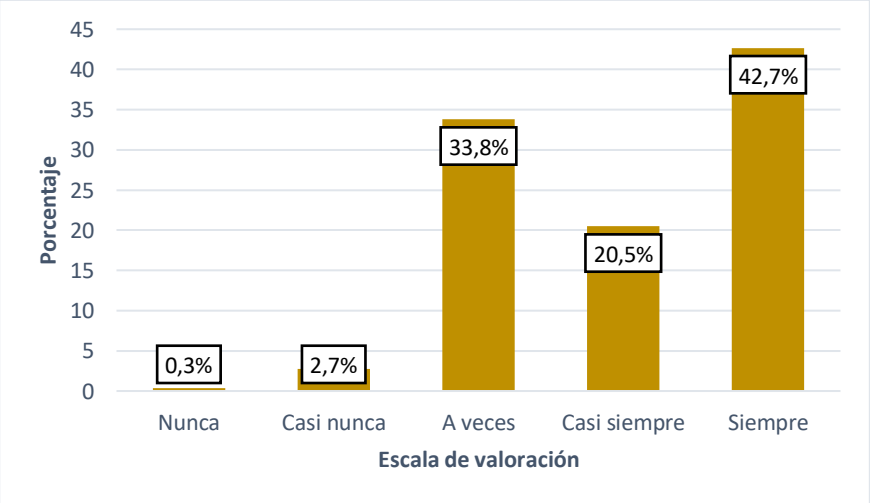
predominio en la escala a veces, con un 40,3 % de los participantes, lo que evidencia que gran parte de los trabajadores perciben que las compensaciones económicas o remuneraciones se otorgan de manera ocasional, sin llegar a ser constantes. En un segundo lugar, la escala casi siempre alcanza un 23,2 %, seguida de nunca con un 22,2 %, lo que refleja que una proporción significativa considera que los procesos de compensación no se realizan de manera absoluta. Asimismo, la escala casi nunca registra un 9,2 %, mientras que siempre representa apenas un 5,1 %, mostrando que son pocos los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto que perciben una adecuada remuneración.

Tabla 25
Niveles de respuesta de gestión por procesos

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,3
Casi nunca	8	2,7
A veces	99	33,8
Casi siempre	60	20,5
Siempre	125	42,7
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 18
Niveles de respuesta de gestión por procesos



Nota. Elaboración propia/ SPSS

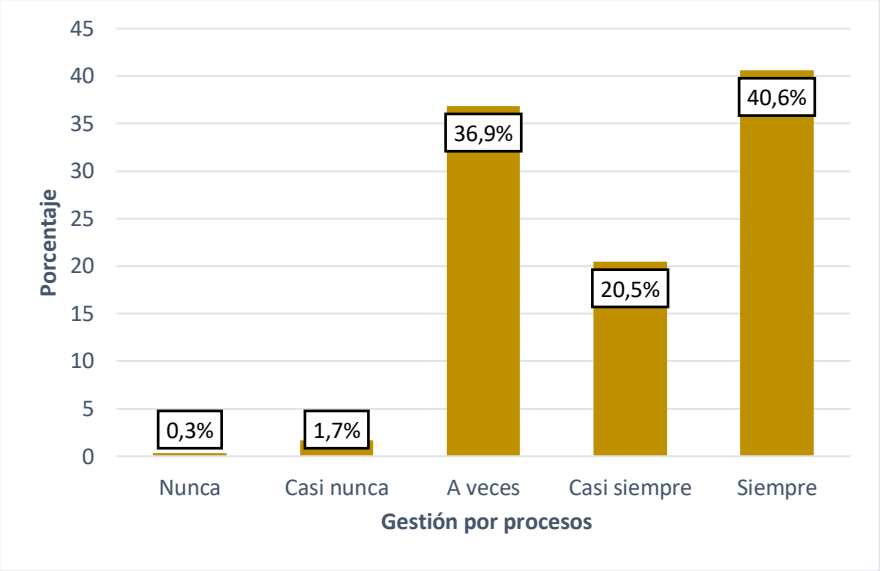
En la Tabla 25 y Figura 18, referidas al nivel de respuesta de la variable gestión de procesos, se observa un claro predominio en la escala siempre, con un 42,7 % de los participantes, lo que evidencia que la mayoría de trabajadores perciben que la gestión por procesos en la institución se realiza de manera constante y adecuada. En segundo lugar, la escala a veces alcanza un 33,8 % seguida de casi siempre con un 20,5 % que nos indica que una proporción considerable reconoce que la gestión se lleva a cabo con cierta frecuencia, aunque no de manera permanente. De las opciones menos frecuentes fueron casi nunca con un 2,7 % y nunca con un 0,3 %, reflejando que las percepciones negativas respecto a la gestión de procesos son mínimas dentro de la muestra analizada.

Tabla 26
Nivel de respuesta de la dimensión estratégico

Escala de Valoración	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	1	0,3
Casi nunca	5	1,7
A veces	108	36,9
Casi siempre	60	20,5
Siempre	119	40,6
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 19
Nivel de respuesta de la dimensión estratégico



Nota. Elaboración propia/ SPSS

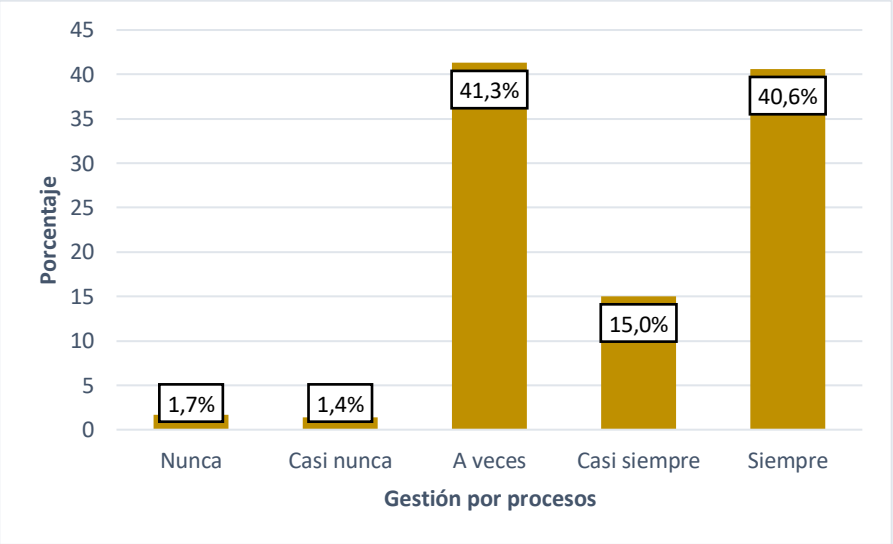
En la Tabla 26 y Figura 19, referidas al nivel de respuesta de la dimensión estratégico, se observa predominio en la escala siempre, con un 40,6 % de los participantes, lo que evidencia que una parte importante de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto, perciben que las acciones estratégicas se realizan de manera constante y adecuada. En segundo lugar, la escala a veces alcanza un 36,9 % seguida de casi siempre con un 20,5 % lo que indica que una proporción considerable reconoce que dichas acciones se llevan a cabo con cierta frecuencia, por su parte las opciones menos frecuentes fueron casi nunca con un 1,7 % y nunca con un 0,3 %, reflejando que las percepciones negativas son mínimas.

Tabla 27
Nivel de respuesta de la dimensión operativos

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,7
Casi nunca	4	1,4
A veces	121	41,3
Casi siempre	44	15,0
Siempre	119	40,6
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 20
Nivel de respuesta de la dimensión operativos



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 27 y Figura 20, correspondientes al nivel de respuesta de la dimensión operativos, se aprecia que la escala a veces concentra el mayor porcentaje, con un 41,3 % de los encuestados. Este resultado sugiere que gran parte de los trabajadores considera que las actividades operativas se desarrollan de manera intermitente, sin alcanzar plena regularidad. Muy cerca de este valor se encuentra la escala siempre, con un 40,6 % lo que indica que otra proporción importante percibe que dichos procesos se ejecutan de forma constante y adecuada. En tercer lugar, la opción casi siempre alcanza

un 15,0 % mientras que las respuestas menos frecuentes fueron nunca con un 1,7 % y casi nunca con un 1,4 % lo que evidencia que las percepciones negativas son poco representativas dentro de la muestra.

Tabla 28

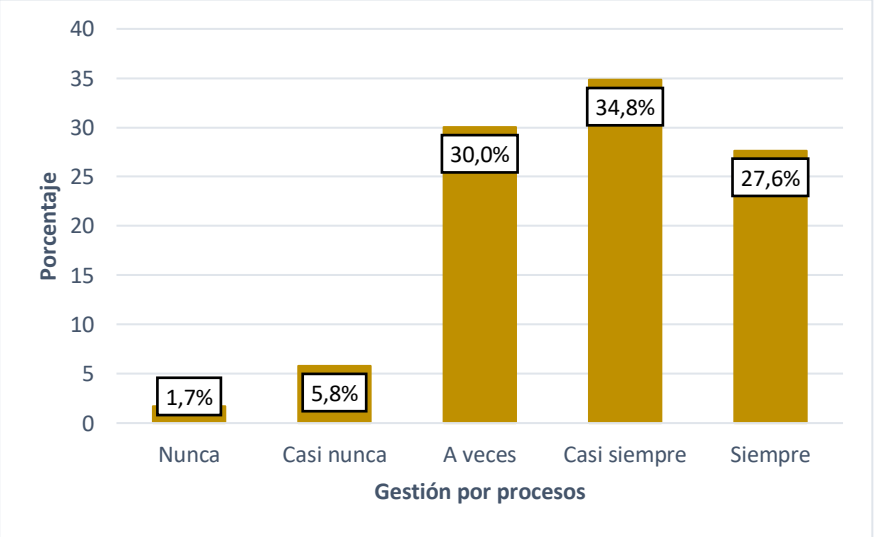
Nivel de respuesta de la dimensión de soporte

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,7
Casi nunca	17	5,8
A veces	88	30,0
Casi siempre	102	34,8
Siempre	81	27,6
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 21

Nivel de respuesta de la dimensión de soporte



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 28 y Figura 21, correspondiente al nivel de respuesta de la dimensión soporte, se aprecia que la escala casi siempre concentra el mayor porcentaje, con un 34,8 % de los participantes. Este resultado indica que una parte significativa de los trabajadores consideran que las acciones se llevan de manera

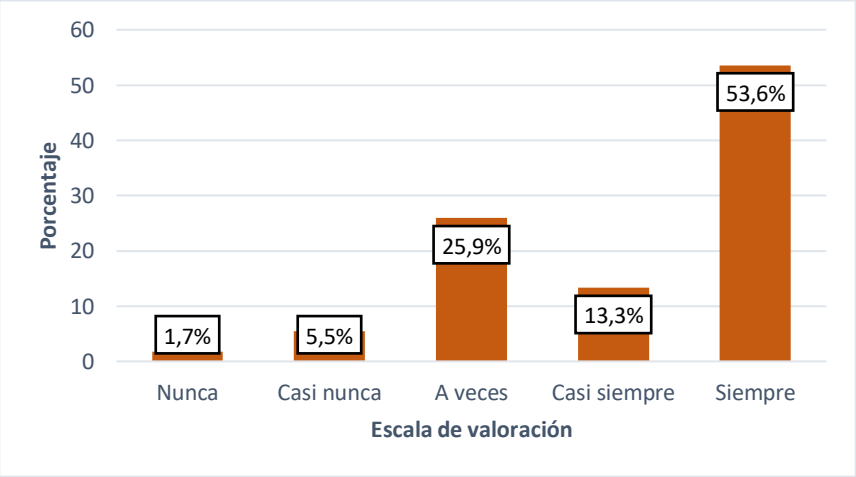
adecuada, en segundo lugar, la escala a veces alcanza un 30,0 % seguida de siempre con un 27,6 % lo que refleja que existe también un grupo importante que percibe la prestación de soporte como constante y permanente. Por otro lado, las escalas menos representativas fueron casi nunca con un 5,8 % y nunca con un 1,7 % lo que videncia que las percepciones negativas a esta dimensión son minoritarias dentro de la muestra.

Tabla 29
Niveles de respuesta de calidad de servicio

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	1,7
Casi nunca	16	5,5
A veces	76	25,9
Casi siempre	39	13,3
Siempre	157	53,6
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 22
Niveles de respuesta de calidad de servicio



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 29 y Figura 22, correspondientes a los niveles de respuesta de la variable calidad de servicio, se observa que la escala

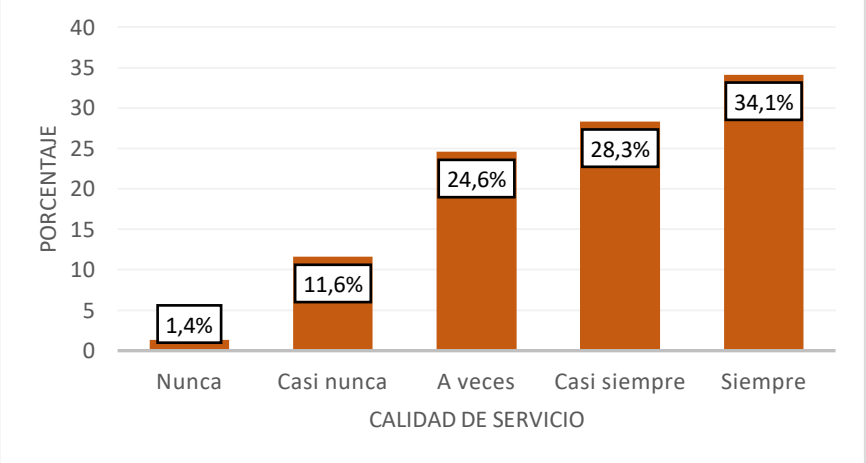
siempre concentra el mayor porcentaje en 53,6 %. Le sigue la escala a veces con 25,9 %, mientras que casi siempre alcanza un 13,3 %. en menor medida, la opción casi nunca registra un 5,5 % y nunca con 1,7 %. En conjunto los resultados muestran la distribución porcentual de las percepciones sobre la calidad de servicio en la UGEL Mariscal Nieto.

Tabla 30
Nivel de respuesta de la dimensión gestión de calidad

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1,4
Casi Nunca	34	11,6
A veces	72	24,6
Casi Siempre	83	28,3
Siempre	100	34,1
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 23
Nivel de respuesta de la dimensión gestión de calidad



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 30 y Figura 23 se aprecia en base a los niveles de respuesta que la escala siempre concentra el mayor porcentaje de respuestas con un 34,1 % de los participantes. Este resultado refleja

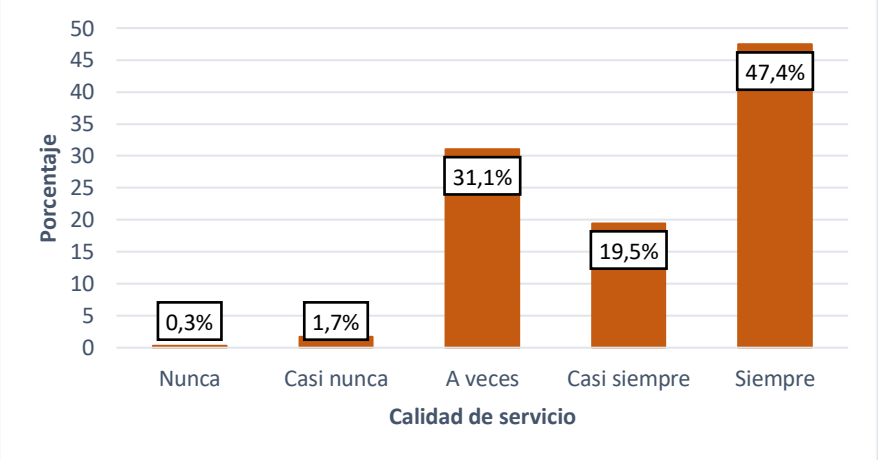
que más de un tercio de los trabajadores perciben que la gestión de calidad se desarrolla de manera constante. En segundo lugar, la escala casi siempre alcanza un 28,3 %, la escala a veces registra un 24,6 % mostrando que los encuestados perciben la calidad como intermitente o no siempre sostenida. Las percepciones menos representativas corresponden a casi nunca con 11,6 % y nunca con 1,4 %.

Tabla 31
Nivel de respuesta de la dimensión responsabilidad

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,3
Casi Nunca	5	1,7
A veces	91	31,1
Casi Siempre	57	19,5
Siempre	139	47,4
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 24
Nivel de respuesta de la dimensión responsabilidad



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 31 y Figura 24 se aprecia que la escala siempre concentra el mayor porcentaje de respuestas, con un 47,4 % del total de participantes, lo que contribuye la frecuencia más elevada dentro de

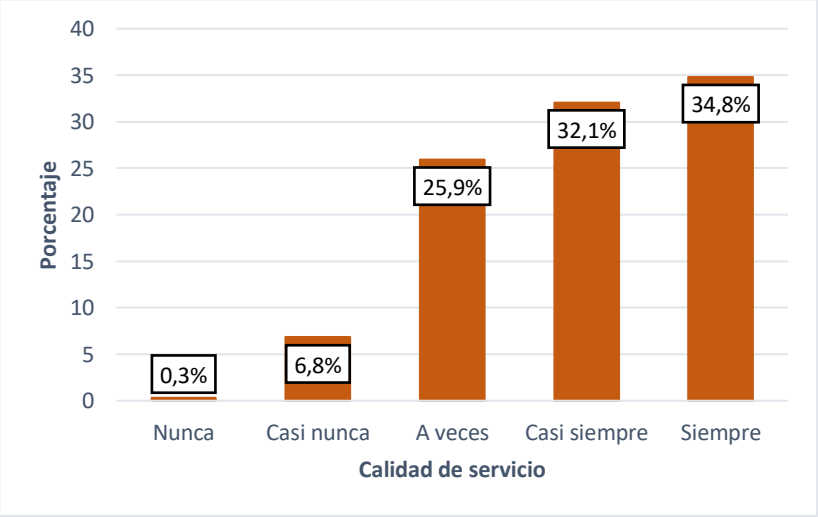
la distribución. La escala a veces alcanza un 31,1 % posicionándose como la segunda escala más representativa, mientras que casi siempre registra un 19,5 reflejando una presencia intermedia en las valoraciones. En contraste, las escalas menos frecuentes corresponden a casi nunca con un 1,7 % y nunca con un 0,3 % evidenciando una baja proporción de respuestas en los niveles inferiores de la escala.

Tabla 32
Nivel de respuesta de la dimensión gestión de los recursos

Escala de Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0,3
Casi nunca	20	6,8
A veces	76	25,9
Casi siempre	94	32,1
Siempre	102	34,8
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 25
Nivel de respuesta de la dimensión gestión de los recursos



Nota. Elaboración propia/ SPSS

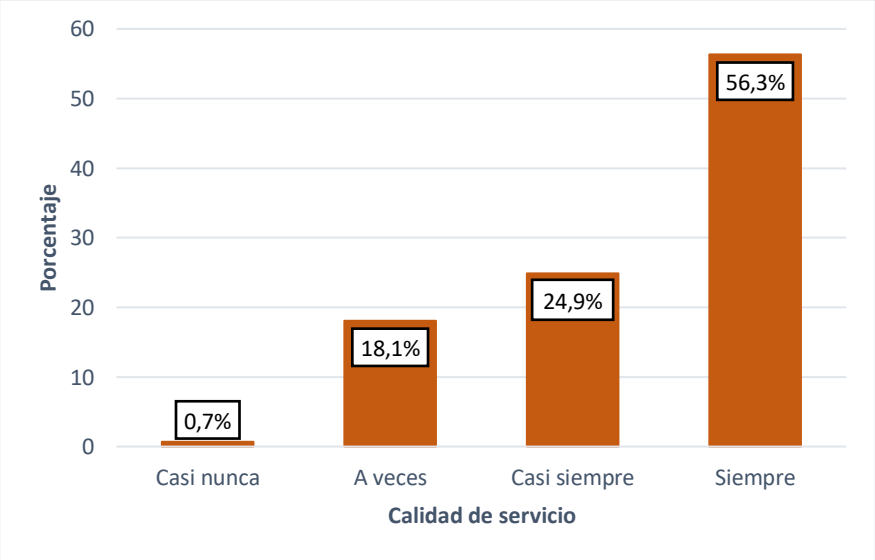
En la Tabla 32 y la Figura 25 se observa que la escala siempre concentra el mayor porcentaje de respuestas con un 34,8 % del total de participantes, constituyendo la frecuencia mas elevada. La escala casi siempre alcanza un 32,1 % situandose como la segunda escala mas representativa y mostrando una alta concentracion en los niveles superiores de la escala. La escala a veces registra un 25,9 % lo que indica que proporcion intermedia dentro de la muestra. En constraste las opciones casi nunca y nunca representan procentajes reducidos, con 6,8 % y 0,3 % respectivamente, reflejando una baja presencia de respuestas en los niveles inferiores.

Tabla 33
Nivel de respuesta de la dimensión prestación de servicio

Escala de Valoración	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	0	0,0
Casi nunca	2	0,7
A veces	53	18,1
Casi siempre	73	24,9
Siempre	165	56,3
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 26
Nivel de respuesta de la dimensión prestación de servicio



Nota. Elaboración propia/ SPSS

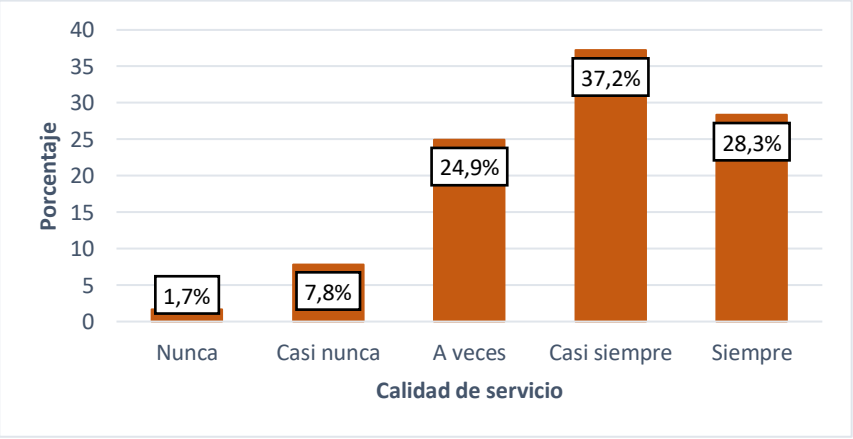
En la Tabla 33 y Figura 26 se observa que la escala siempre concentra el mayor porcentaje de respuestas, con un 56,3 % del total de participantes, constituyendo la frecuencia más elevada en la distribución. La escala casi siempre alcanza un 24,9 %, situándose como la segunda categoría más representativa y mostrando una alta concentración en los niveles superiores de la escala. La escala a veces registra un 18,1 % lo que refleja una proporción intermedia dentro de la muestra. Las escalas casi nunca obtuvieron un 0,7 % y nunca un 0,0 % respectivamente, evidenciándose así una baja presencia de respuestas en los niveles inferiores.

Tabla 34
Nivel de respuesta de la dimensión evaluación, análisis y mejora

Escala de valoración	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	5	1,7
Casi nunca	23	7,8
A veces	73	24,9
Casi siempre	109	37,2
Siempre	83	28,3
Total	293	100,0

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Figura 27
Nivel de respuesta de la dimensión evaluación, análisis y mejora



Nota. Elaboración propia/ SPSS

En la Tabla 34 y la Figura 27 se observa que la escala casi siempre concentra el mayor porcentaje de respuestas, con un 37,2 % del total de participantes, constituyendo la frecuencia más elevada en la distribución. La escala siempre alcanza un 28,3 % situándose como la segunda categoría más representativa; la escala a veces registra un 24,9 % reflejando una proporción intermedia dentro de la muestra. En contraste, las escalas casi nunca y nunca representan porcentajes reducidos, con 7,8 % y 1,7 % respectivamente.

4.1.2. Comprobación de hipótesis

Prueba de normalidad

H1: La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

H0: La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos no inciden en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

Tabla 35
Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
Variables	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	0,135	293	0,000	0,914	293	0,000
Gestión de procesos	0,194	293	0,000	0,906	293	0,000
Calidad de servicio	0,232	293	0,000	0,880	293	0,000

Nota. Elaboración propia/ SPSS

Toma de decisión

Según los resultados de la prueba de normalidad mostrados en la Tabla 35, se observa que, para la variable de gestión de recursos humanos, el valor de significancia obtenido en las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y en Shapiro-Wilk es de 0,000, inferiores al nivel de significancia de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), confirmando que los datos no siguen una distribución normal. De manera similar, la variable de gestión de procesos el valor de significancia es de 0,000 en ambas pruebas, también menores a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), evidenciando la ausencia de normalidad en la distribución de los datos. Finalmente, la variable de calidad de servicio muestra resultados idénticos, con valores de significancia de 0,000 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov y en Shapiro-Wilk inferiores a 0,05, lo que igualmente conduce al rechazo de la hipótesis nula (H0) y aceptación de la hipótesis alterna (H1), confirmando que los datos no presentan distribución normal.

Criterios de decisión:

- Si el p-valor < 0,05: se acepta la H1 (las variables no presentan una distribución normal)
- Si el p-valor > 0,05: se acepta la H0 (las variables presentan una distribución normal).

Por lo tanto, se recomienda la aplicación de pruebas no paramétricas, empleando el coeficiente de correlación Rho de Spearman para poder analizar las relaciones entre las variables de estudio y por ello se menciona ciertos parámetros del nivel de relación de Rho Spearman, que ayuda para identificar los niveles de relación.

Tabla 36
Parámetros del nivel de relación de Rho de Spearman

Parámetros	Nivel estadístico
[-1,00]	Grado de relación negativa perfecta
[De -0,90 hasta -0,99]	Grado de relación negativa muy fuerte
[De -0,74 hasta -0,89]	Grado de relación negativa considerables
[De -0,50 hasta -0,74]	Grado de relación negativa media
[De -0,25 hasta -0,49]	Grado de relación negativa débil
[De -0,10 hasta -0,24]	Grado de relación negativa muy débil
0,00	No existe relación alguna entre las variables
[De 0,10 hasta 0,24]	Grado de relación positiva muy débil
[De 0,25 hasta 0,49]	Grado de relación positiva débil
[De 0,50 hasta 0,74]	Grado de relación positiva mediana
[De 0,74 hasta 0,89]	Grado de relación positiva considerable
[De 0,90 hasta 0,99]	Grado de relación positiva muy fuerte
[1,00]	Grado de relación positiva perfecta

Nota. (Bernal,2010)

Hipótesis general

H1: La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

H0: La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos no inciden en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.

Tabla 37
Correlación entre gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la calidad de servicio

			Gestión de recursos humanos	Gestión de procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,298**	0,505**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000
		N	293	293	293
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,298**	1,000	0,848**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
		N	293	293	293
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,505**	0,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
		N	293	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

Con base en los resultados de la Tabla 37, el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de recursos humanos y gestión de procesos es de 0,298, con un valor de significancia de 0,000. Según los parámetros establecidos por Bernal (2010), este resultado corresponde a un grado de relación positiva débil. Por otro lado, la correlación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio alcanza un coeficiente de 0,505 con significancia de 0,000 lo que indica un grado de relación positiva mediana. Finalmente, la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio presenta un coeficiente de 0,848, también con significancia de 0,000 clasificándose como relación positiva considerable. En todos los casos, el valor de significancia es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), concluyéndose que existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas.

Hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 01

Tabla 38
Prueba de hipótesis específica 01

			Gestión de recursos humanos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,505**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	293	293
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

Según los resultados de la Tabla 38, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,505, con un valor de significancia bilateral de 0,000 lo que indica a un grado de relación positiva mediana entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio. Dado que el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Prueba de hipótesis específica 02

Tabla 39
Prueba de hipótesis específica 02

			Gestión de procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	0,848**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	293	293
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

Según los resultados de la Tabla 39, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,848 con un valor de significancia bilateral de 0,000 lo que indica un

grado de relación positiva considerable entre la gestión por procesos y la calidad de servicio. En base que el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Prueba de hipótesis específica 03

Tabla 40
Prueba de hipótesis específica 03

			Gestión de recursos humanos	Gestión por procesos	Dimensión gestión de la calidad
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,298**	0,455**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000
		N	293	293	293
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,298**	1,000	0,868**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000
		N	293	293	293
	Dimensión gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	0,455**	0,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
		N	293	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

Los resultados de la Tabla 40, el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la gestión de procesos es de 0,298, con un valor de significancia bilateral de 0,000, lo que indica un grado de relación positiva débil. Asimismo, la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión gestión de la calidad alcanza un coeficiente de 0,455, con significancia de 0,000, correspondiente a un grado de relación positiva débil. Finalmente, la relación entre la gestión de procesos y la dimensión gestión de la calidad presenta un coeficiente de 0,868, con significancia de 0,000, lo que refleja un grado de relación positiva considerable. En base a lo mencionado

que en todos los casos el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Prueba de hipótesis específica 04

Tabla 41
Prueba de hipótesis específica 04

			Gestión de recursos humanos	Gestión por procesos	Dimensión responsabilidad
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,298**	0,472**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000
		N	293	293	293
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,298**	1,000	0,751**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000
		N	293	293	293
	Dimensión responsabilidad	Coeficiente de correlación	0,472**	0,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
		N	293	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

Según los resultados de la Tabla 41, el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos es de 0,298, con un valor de significancia bilateral de 0,000, lo que indica un grado de relación positiva débil. Asimismo, la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión responsabilidad alcanza un coeficiente de 0,472, con significancia de 0,000, correspondiente a un grado de relación positiva débil. Finalmente, la relación entre la gestión de procesos y la dimensión responsabilidad presenta un coeficiente de 0,751, con significancia de 0,000, lo que refleja un grado de relación positiva fuerte. Dado que en todos los casos el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Prueba de hipótesis específica 05

Tabla 42
Prueba de hipótesis específica 05

			Gestión de recursos humanos	Gestión por procesos	Dimensión gestión de recursos
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,298**	0,672**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000
		N	293	293	293
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,298**	1,000	0,746**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000
		N	293	293	293
	Dimensión gestión de recursos	Coeficiente de correlación	0,672**	0,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
		N	293	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

Los resultados que se muestran en la Tabla 42, el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos es de 0,298, con un valor de significancia bilateral de 0,000, lo que indica un grado de relación positiva débil. Asimismo, la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión gestión de recursos alcanza un coeficiente de 0,672, con significancia de 0,000, correspondiente a un grado de relación positiva mediana. Finalmente, la relación entre la gestión de procesos y la dimensión gestión de recursos presenta un coeficiente de 0,746, con significancia de 0,000, lo que refleja un grado de relación positiva considerable. Dado que en todos los casos el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Prueba de hipótesis específica 06

Tabla 43
Prueba de hipótesis específica 06

			Gestión de recursos humanos	Gestión por procesos	Dimensión prestación de servicios
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,298**	0,400**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000
		N	293	293	293
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,298**	1,000	0,786**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000
		N	293	293	293
	Dimensión prestación de servicios	Coeficiente de correlación	0,400**	0,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
		N	293	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

Según los resultados de la Tabla 43, el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos es de 0,298, con un valor de significancia bilateral de 0,000, lo que indica un grado de relación positiva débil. Asimismo, la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión prestación de servicios alcanza un coeficiente de 0,400, con significancia de 0,000, correspondiente a un grado de relación positiva débil. Por otro lado, la relación entre la gestión de procesos y la dimensión prestación de servicios presenta un coeficiente de 0,786, con significancia de 0,000, lo que refleja un grado de relación positiva considerable. Dado que en todos los casos el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Prueba de hipótesis específica 07

Tabla 44
Prueba de hipótesis específica 07

			Gestión de recursos humanos	Gestión por procesos	Dimensión evaluación, análisis y mejora
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,298**	0,277**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000
		N	293	293	293
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,298**	1,000	0,786**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000
		N	293	293	293
	Dimensión evaluación, análisis y mejora	Coeficiente de correlación	0,277**	0,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
		N	293	293	293

Nota. Procesamiento de datos en el SPSS V.26.

Toma de decisión

En los resultados de la Tabla 44, el coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos es de 0,298, con un valor de significancia bilateral de 0,000, lo que indica un grado de relación positiva débil. Asimismo, la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión evaluación, análisis y mejora alcanza un coeficiente de 0,277, con significancia de 0,000, correspondiente a un grado de relación positiva débil. Por otro lado, la relación entre la gestión de procesos y la dimensión evaluación, análisis y mejora presenta un coeficiente de 0,801, con significancia de 0,000, lo que refleja un grado de relación positiva considerable. Dado que en todos los casos el valor de significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación **sobre la gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la calidad de servicio** de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua muestran hallazgos importantes. La correlación de Rho de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio fue de 0,505, lo que indica que es **una relación positiva mediana**; mientras que la correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio alcanzó un valor de 0,848, reflejando una **relación positiva considerable**. En ambos casos, el p-valor es de 0,000 lo que confirma que estas relaciones son estadísticamente significativas ($p < 0,05$).

Asimismo, en el estudio como lavado (2018), establece los resultados de coeficientes de Pearson (r= 0,782 y r=0,745) y valores de significancia menores a 0,05, lo que se considera una correlación positiva alta entre talento humano y calidad de servicio; gestión por procesos y calidad de servicio de la UGEL 06. En su estudio Mendoza (2023), obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de r= 0,995 con p=0,000 lo que indica una relación positiva muy fuerte entre las variables de talento humano y calidad de servicio. La gestión de recursos humanos influye moderadamente en la calidad del servicio y requiere fortalecimiento, mientras que la gestión por procesos se consolida como el factor más determinante al generar mayor eficiencia y confianza institucional.

En relación con la **gestión de recursos humanos y calidad de servicio**, muestra una **correlación positiva mediana**, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,505 y un nivel de significancia de p-valor de 0,000. Este valor indica que existe relación estadísticamente significativa ($p< 0,05$). Este resultado subraya la importancia de la satisfacción y confianza de los

trabajadores, para maximizar su impacto de debería de implementar programas de formación continua y la generación de incentivos laborales. Estos hallazgos guardan relación con lo aportado por Gallegos (2022) en su investigación sobre la Universidad Nacional de Moquegua, donde la gestión de talento humano mostró una correlación positiva alta de 0,728 y un nivel de significancia de p-valor de 0,000 con la calidad de servicio. El autor destaco que el desarrollo del talento humano mejora significativamente la percepción de la calidad por parte de los usuarios internos.

En relación con la gestión por procesos y la calidad de servicio, los resultados muestran una **correlación positiva considerable**, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,848 y un nivel de significancia de p-valor 0,000. Este valor indica que existe una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) lo que confirma que la gestión por procesos incide de manera determinante en la percepción de la calidad de servicio. La implementación de mecanismos de mejora continua, la reducción de tiempos de respuesta y la estandarización de procedimientos son acciones que podrían maximizar el impacto positivo de la gestión por procesos. Estos resultados guardan relación con lo reportado por Ortiz et al. (2024) en su trabajo de investigación sobre gestión por procesos en organizaciones públicas y privadas, obtuvo como rango de correlación entre 0,70 y 0,85 ($p<0,05$), donde concluyó que la gestión por procesos ayuda a reducir tiempos de atención, mejorar la trazabilidad de expedientes y aumentar la satisfacción del usuario interno. Es necesario destacar que la estandarización y capacitación son factores esenciales para modernizar la administración pública.

En relación con la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la **dimensión gestión de la calidad**, los resultados muestran hallazgos relevantes. Primero, la correlación entre la gestión de recursos

humanos y la dimensión gestión de la calidad obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,455 y un nivel de significancia de p-valor 0,000, correspondiente a una **relación positiva débil**, por otro lado, la gestión por procesos y la dimensión gestión de la calidad **fue positiva considerable** con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,868 y un nivel de significancia de p-valor 0,000. Estos hallazgos guardan relación con Cayo (2021), en su investigación realizada, evidenció la correlación positiva significativa de 0,71 con un nivel de significancia de 0,000 entre la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por los usuarios internos. La mejora del personal impacta directamente en la calidad de atención que se brinda.

En relación con la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la **dimensión responsabilidad,** los resultados muestran hallazgos relevantes. Primero, la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión de responsabilidad, muestran una correlación **positiva débil,** con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,472 y un nivel de significancia de p-valor 0,000. Este valor indica que existe una relación estadísticamente significativa ($p<0,05$), por otro lado, en la correlación de la gestión por procesos y la dimensión responsabilidad, presentan una **correlación positiva fuerte**, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,751 y un nivel de significancia de p-valor 0,000. Estos hallazgos guardan relación con lo reportado por Mamani (2021), en su investigación donde la gestión administrativa mostró una correlación positiva moderada ($r = 0,63$; $p< 0,05$) con la calidad de servicio. La planificación de procesos y el desarrollo del personal fortalecen la confianza institucional y la percepción de responsabilidad en la gestión pública.

En relación con la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la **dimensión gestión de recursos**, los hallazgos muestran

hallazgos relevantes. Primero la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión gestión de recursos, los resultados muestran una **correlación positiva mediana**, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,672 y un nivel de significancia de p-valor 0,000 (p< 0,05) por otro lado, la gestión por procesos y la dimensión gestión de recursos representan una correlación positiva considerable, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,746 y un nivel de significancia de p-valor de 0,000. Estos hallazgos guardan relación con la investigación de Cayo (2021), en su investigación realizada, evidenció la correlación positiva significativa de 0,71 con un nivel de significancia de 0,000 entre la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por los usuarios internos. La planificación de procesos y el fortalecimiento del personal impactan directamente en la eficiencia institucional.

En relación con la gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la **dimensión de prestación de servicios**, los hallazgos muestran los siguientes resultados, la gestión de recursos humanos y la dimensión de prestación de servicios **fue positiva débil**, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,400 y un nivel de significancia de p-valor 0,000. Este valor indica que existe una relación estadística significativa (p<0,05), por otro lado, la correlación ente la gestión por procesos y la dimensión prestación de servicios **fue positiva considerable**, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,786 y un nivel de significancia de p-valor 0,000 (p<0,05). Estos resultados guardan relación con lo reportado por gallegos (2022) en su investigación sobre la Universidad Nacional de Moquegua, donde la gestión de talento humano mostró una correlación positiva alta de 0,728 y un nivel de significancia de p-valor de 0,000 con la calidad de servicio. Cuando se recibe capacitación continua y se promueve un clima organizacional favorable, la

rapidez en la atención, la claridad en la información y la capacidad de respuesta mejoran significativamente, porque se consolida la confianza institucional y la satisfacción del usuario.

En relación con la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la **dimensión evaluación, análisis y mejora**, los resultados muestran hallazgos relevantes. Primero la correlación entre la gestión de recursos humanos y la dimensión evaluación, análisis y mejora **fue positiva débil,** con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,277 y un nivel de significancia de 0,000 ($p<0,05$), por otro lado, la correlación entre gestión por procesos y la dimensión evaluación, análisis y mejora **fue positiva considerable,** con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,801 y un nivel de significancia de 0,000 ($p<0,05$), este hallazgo guarda relación con lo reportado por Lavado (2018), en su investigación en la UGEL 06, tuvo como coeficiente de Rho de Spearman de 0,65 y un nivel de significancia de 0,000 ($p<0,05$). Una adecuada articulación entre la gestión del talento humano y la gestión por procesos trae como resultado una evaluación con mayor objetividad, un mejor análisis de desempeño de sus áreas críticas y aplicar acciones de mejora continua.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO. - Se determinó que la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025. Los resultados estadísticos muestran que la gestión de recursos humanos presenta una correlación positiva mediana (ρ = 0,505; p = 0,000), lo que confirma que las prácticas de capacitación, motivación y evaluación del personal contribuyen a mejorar la percepción de calidad de servicio, aunque requieren fortalecimiento para maximizar su impacto. En contraste, la gestión por procesos evidencia una correlación positiva considerable (ρ = 0,848; p = 0,000), consolidándose como el factor más determinante en la percepción de calidad, dado que la organización, estandarización y mejora continua de los procedimientos administrativos generan mayor eficiencia y confianza institucional.

SEGUNDO. - Se determinó que la gestión de recursos humanos incide de manera positiva mediana (ρ = 0,505; p = 0.000) en la calidad de servicio. Las prácticas de reclutamiento adecuado, evaluación objetiva, capacitación continua y remuneraciones justas fortalecen la satisfacción y confianza del personal, repercutiendo en una mejor atención hacia los usuarios internos y externos.

TERCERO. - Se determinó que la gestión por procesos incide de manera positiva considerable (ρ = 0,848; p = 0,000) en la calidad de servicio. La implementación de procesos estratégicos, operativos y de soporte, acompañados de estandarización y mejora continua, permite reducir tiempos de atención, garantizar trazabilidad y consolidar la eficiencia institucional.

CUARTO. - Se determinó que la gestión de recursos humanos incide de manera débil (ρ = 0,455; p = 0,000) y la gestión por procesos de manera considerable (ρ = 0,868; p = 0,000) en la dimensión gestión de la calidad. La planificación de procesos estratégicos y operativos, junto con la capacitación del personal, impactan directamente en la percepción de calidad.

QUINTO. - Se determinó que la gestión de recursos humanos incide de manera débil (ρ = 0,472; p = 0,000) y la gestión por procesos de manera fuerte (ρ = 0,751; p = 0,000) en la dimensión responsabilidad. La transparencia en los procedimientos, el cumplimiento de compromisos y la rendición de cuentas fortalecen la confianza institucional y la responsabilidad organizacional.

SEXTO. - Se determinó que la gestión de recursos humanos incide de manera mediana (ρ = 0,672; p = 0,000) y la gestión por procesos de manera considerable (ρ = 0,746; p = 0,000) en la dimensión gestión de recursos. La adecuada planificación y distribución de recursos humanos, materiales y financieros, articulada con procesos claros, consolida la eficiencia institucional.

SEPTIMO. - Se determinó que la gestión de recursos humanos incide de manera débil (ρ = 0,400; p = 0,000) y la gestión por procesos de manera considerable (ρ = 0,786; p = 0,000) en la dimensión prestación de servicios. La capacitación continua, el clima organizacional favorable y la estandarización de procesos operativos mejoran la rapidez en la atención, la claridad en la información y la capacidad de respuesta, consolidando la satisfacción de los usuarios.

OCTAVO. - Se determinó que la gestión de recursos humanos incide de manera débil (ρ = 0,277; p = 0,000) y la gestión por procesos de manera considerable (ρ = 0,801; p = 0,000) en la dimensión evaluación, análisis y mejora. La articulación entre la evaluación del personal y los procesos estratégicos permite medir resultados con objetividad, analizar el desempeño de las áreas críticas y aplicar acciones de mejora continua.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO. - Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto, implementar un plan integral de capacitación que vincule las competencias del personal con los procedimientos administrativos, asegurando que cada trabajador conozca, comprenda y aplique de manera uniforme los procesos institucionales.

SEGUNDO. – Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto, implementar programas permanentes de actualización para el personal, que permitan fortalecer debilidades, del mismo modo en base a ello reconocer e incentivar al mejor trabajador de la UGEL Mariscal Nieto.

TERCERO. - Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto, elaborar una guía que defina cada proceso, para dar a conocer los mecanismos de mejora continua mediante la creación de indicadores de desempeño que midan tiempos de respuesta, calidad de atención y cumplimiento de metas.

CUARTO. – Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto, diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación periódica que permita verificar el cumplimiento de los objetivos y ajustar las estrategias cuando sea necesario.

QUINTO. - Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto, implementar canales de comunicación abiertos y efectivos que faciliten la participación y retroalimentación de los usuarios.

SEXTO. - Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto elaborar planes estratégicos que prioricen las áreas críticas mediante un diagnóstico institucional que identifique necesidades urgentes y capacidades disponibles, esto nos ayudaría a reforzar, minimizar la brecha o área crítica identificada.

SÉPTIMO. - Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto, implementar programas formativos periódicos orientados al desarrollo de habilidades comunicativas, resolución de conflictos y trato empático, asegurando que cada trabajador cuente con herramientas para brindar un servicio de calidad con el objetivo de mejorar los procesos operativos mediante la simplificación y digitalización de trámites, lo que permitirá reducir tiempos de espera y garantizar mayor claridad en la información proporcionada.

OCTAVO. - Se recomienda al director de la UGEL Mariscal Nieto promover un sistema permanente de retroalimentación interáreas, orientado a fortalecer la gestión institucional mediante el análisis colaborativo y la toma de decisiones basadas en evidencias.

VII. REFERENCIAS

Aduna Mondragón, A. P., García Mata, E., & Chávez Gutiérrez, E. J. (2017). *Modelos de gestión de recursos humanos. Tepexi: Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río.* Retrieved from Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). *Gestión por procesos en las entidades públicas: una revisión literaria.* Podium. Retrieved from Disponible en SciELO Ecuador

Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S., D,S. (2023). *Gestión por procesos en las entidades públicas: una revisión literaria.* Podium. Retrieved from Disponible en SciELO Ecuador

BID. (2020). *El fin de trámite eterno.* Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. Se obtuvo de: http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2020/06/El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf.

BID. (2024). *Desarrollo de habilidades y fuerza laboral.* Washington: Se obtenido: https://www.worldbank.org/en/topic/skillsdevelopment.

Camisón, C., Cruz, S., & González, L. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Pearson Educación.

Campaña-Lara, M. V., Melendres-Medina, E. M., & Flores-Dávila, J. V. (2020). (2020). *Modelo de gestión por procesos en la educación superior.* Dominio de las Ciencias.

Cardy, R. L.; Gomez , L. R. (2016). *Gestión de recursos humanos.* Pearson Educación.

Carvacho Henriquez, E. G. (2021). *El guturo de la gestión de recursos humanos internacional: El manejo de personal global estrategia, análisis y procesos.* Chile: Tesis de maestría, Universidad de Chile. Retrieved from https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/180051

Cayo Mamani, M. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atencion en la Institución Educativa Simón Bolivar del distrito de Moquegua,2021.* Moquegua: UJCM.

Ceran, E. B., & Cakir, T. E. (2021). Service quality perception comparison in transport. *Asia minor studies, International Journal of Social Sciences,*, 6. Obtenido de https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/553914

Chavez Ordinola, L. T., Lozano Levano, C., & Cajavilca Lagos, W. O. (2025). Gestión del recursos humano en el sector público: una revision sistemática. *InveCom*, 5. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.12734758

Chianevato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). McGraw-Hill Education.

Chiavenato. (2013). *Administración de recursos humanos (7ª ed.).* McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos.* McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* McGraw-Hill Interamericana.

Cordero Ferrera, J. M., Muñiz Pérez, M. A., & Pedraja Chaparro, F. (2010). *La confusión de la calidad en los servicios públicos: distintos conceptos, distintas medidas, distintas soluciones. Universidad de Extremadura.*

Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. L., Lama-Valdivia, J., & Correa López, L. E. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 1*(21), 179-186. doi:https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis.* MIT Press.

Gallegos Arapa, D. (2022). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua,2022.* Moquegua: UJCM.

Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition.* Lexington Books.

Guerra Bretaña, R. M., Iglesias Morell, A., & Veranes Pantoja, Y. (2022). *El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior.* Universidad de La Habana, UH(295), 1–15.

Hernandez Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P.;. (2014). *Metodología de la investigación.* McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ta ed.). McGraw-Hill Education.

Huamán Cisneros, E. (2020). *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del hospital de Huarcán.* Universidad Cesar Vallejo.

ISO 9001. (2015). *International Organization for Standardization.* Requirements ISO.

ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos (ISO 9001:2015).* Ginebra: Suiza: Autor.

Jáuregui Morón, M. C., Napaico Arteaga, G. V., & Napaico Arteaga, M. E. (2021). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: situación emergente en el Perú. *Grupo CIEG*.

Lavado rodriguez, A. B. (2018). *Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad de servicio en la UGEL 06.* Lima: Universidad Cesar Vallejo.

López Cabrales, Á., & Pasamar, S. (2018). *Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos.* Editorial UOC.

Maisya, K. L., Rahmat, S. T., & Rina, A. (2019). Influence of service quality and. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92(8). Obtenido de https://cyberleninka.ru/article/n/influence-of-service-quality-and-customer-satisfaction-on-customer-loyalty-in-restaurants-of-the-tangerang-area

Mamani Quispe, J. C. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.* Moquegua: UJCM.

Martinez-Valdés, M. G., & Juárez-Hernández, L. G. (2020). Análisis de validez de constructo y confiabilidad de un instrumento para evaluar la formación en sostenibilidad en educación superior. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento, 22*, 1-20. doi:https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2020.22.70323

Mendoza Condori, S. L.; De la Cruz Maldonado, N. D. (2023). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo.* Universidad Cesar Vallejo.

Nelson-Chacón, M., Doimeadios-Martínez, R., & Tamayo-Pupo, A. (2021). (2021). Gestión por procesos en educación: un enfoque inusual y necesario. *Revista Educación y Sociedad*, 33(1), 45–60.

OCDE. (2024). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024.* OECD Publishing, Paris: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Se obtuvo de: https://publications.iadb.org/es/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2024.

Ortiz Fernandez, J. ; Baldeón-Tovar, M.; Ortiz-Huamán, C.; Medina-Pelaiza, L.; Godiño-Poma, M.; E. (2024). Gestión por procesos en las empresas: Una revisión sistémica. *En Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología INUDI (Ed.), Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 7-22. doi:https://doi.org/10.35622/inudi.c.02.17

Ouchi, W. G. (1982). *Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *ERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* Journal of Retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2023). *Revisiting SERVQUAL: Measuring service quality in evolving institutional contexts.* doi:https://doi.org/10.1177/1094670523123456

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; Berry, L. L. (2024). Revisiting SERVQUAL: Measuring service quality in evolving institutional contexts. *Journal of Service Research*, 6(2), 145–162. doi:https://doi.org/10.1177/1094670523123456

QuestionPro. (2023). *¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación?* Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/

Quispe Torres, R. M.; Contreras Rivera, R. J. (2025). Desafíos y perspectivas de la gestión estratégica del talento humano en organizaciones públicas: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(1).

Saavedra, P. (2017). *Nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Llacanora.* Cajamarca: Universidad Nacional de cajamarca.

Samaniego, G. (30 de Julio de 2024). *Mi asesor de tesis*. Obtenido de Definiciones de población, muestra y muestreo (con autores).: https://miasesordetesis.com/definiciones-poblacion-muestra-y-muestreo/

Sanchez, M. J.; Fernandez, M.; Díaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL, 1*, 1–15. doi:https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400

Sanga Coarit, B. G. (2023). La gestión de recursos humanos frente a la aplicación de la Ley del Servicio Civil. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, pp. 1-15. DOI: https://doi.org/10.46377/dilemas.v2i10.3513.

SGP. (2023). *IV Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2023.* Perú, Lima: Secretaria de Gestión Pública. Obtenido de: https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/5433378-encuesta-de-satisfaccion-ciudadana-2023.

SGP. (2024). *Simplificación Administrativa.* Lima, Perú.: Secretaría de Gestión Pública. Obtenido de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5553406/4151950-diptico-simplificacion-administrativa-2023.pdf?v=1702587426.

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2025."

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo incide la gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025?	Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, durante el año 2025.	La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.	**Variable I: Gestión de recursos humanos.** Dimensiones - Reclutar/captar al personal - Evaluar al personal - Capacitar al personal - Remuneraciones o compensar el personal	Tipo: Básica Diseño: No experimental Transversal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo incide la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025? ¿Cómo incide la gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025?	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025. Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.	**HIPOTESIS ESPECÍFICOS** La gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025. La gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua,2025.	**Variable II: Gestión por procesos** Dimensiones - Estratégico - Operativos - De soporte	Nivel: Descriptivo Correlacional Población: 1801 cantidad total del personal de la UGEL Mariscal Nieto.
¿Cómo incide la gestión de recursos humanos y gestión por procesos en	Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y	La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en		

la dimensión gestión de la calidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025? ¿Cómo incide la gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la dimensión responsabilidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025? ¿Cómo incide la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión gestión de recursos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025? ¿Cómo incide la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión prestación de servicios de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025?	gestión por procesos en la dimensión gestión en la calidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025. Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y gestión por procesos en la dimensión responsabilidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025. Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión gestión de recursos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025. Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión prestación de servicios de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.	la dimensión gestión de la calidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025. La gestión de recursos humanos y gestión por procesos inciden en la dimensión responsabilidad de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025. La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la dimensión gestión de recursos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025. La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la dimensión prestación de servicios de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.	**Variable III:** **Calidad de servicio.** Dimensiones - Gestión de calidad - Responsabilidad - Gestión de los recursos - Prestación de servicios - Evaluación, análisis y mejora	Muestra: Con una muestra de 293 trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto Moquegua. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

¿Cómo incide la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025?	Determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos y la gestión por procesos en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.	La gestión de recursos humanos y la gestión por procesos inciden en la dimensión evaluación, análisis y mejora de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025.	

Nota: Elaboración propia.

ANEXO N° 02 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA LAS VARIABLES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO

Anexo no 02 -A

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado Señor (a)

El presente cuestionario es parte de la investigación: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".** La información será totalmente anónima y confidencial, por lo que se le pide contestar de la forma más sincera posible, con una "X" de acuerdo al siguiente criterio:

Edad: _____ Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Régimen Laboral: D.L. 276 ( ) Ley 29944 ( ) D.L. 1057 ( )

La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 01: Reclutar/ captar al personal		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	En la UGEL Mariscal Nieto, se planifica eficientemente la convocatoria para la contratación del personal.					
2	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores.					
3	Se dan a conocer los criterios de evaluación con los que se seleccionara al personal administrativo y/o docente.					
4	Se toma en cuenta la formación y la experiencia del personal al integrarse a la institución.					
5	La selección del personal toma en cuenta las competencias, capacidades y aptitudes profesionales emanadas del Ministerio de educación.					
DIMENSIÓN 02: Evaluar al personal		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

6	Se construye la ficha de evaluación con la participación de expertos administrativos y/o docentes.					
7	Cuentan con instrumentos adecuados para supervisar y evaluar el trabajo del personal administrativo y/o docente.					
8	Le solicitan su planificación y acciones de trabajo con anticipación.					
9	Se comunica al personal administrativo y/o docentes los estándares de desempeño laboral.					
10	Se comunica al personal administrativo y/o docente las fechas que será monitoreado.					
DIMENSIÓN 03: Capacitar al personal		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Se le brinda un plan de capacitaciones y perfeccionamiento profesional de manera regular que eleve su rendimiento laboral.					
12	Las capacitaciones son novedosas e innovadoras para cada especialidad o nivel.					
13	Se les certifica por su participación en las capacitaciones.					
14	Existe política de asesoría y sistema de interaprendizaje institucional.					
15	Existe preocupación por parte de los directivos por la actualización del personal administrativo y/o docente.					
DIMENSIÓN 04: Remuneraciones o compensar el personal		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	Se brindan algún tipo de estímulo al personal administrativo y/o docente que tenga el mejor desempeño.					
17	Se reconoce en acto público al personal administrativo y/o docente que ha sobresalido durante el año académico.					
18	Existen beneficios sociales que son reconocidos para el personal administrativo y/o docente.					
19	Se otorga reconocimientos al personal administrativo y/o docente.					
20	El personal directivo emite resolución directoral que estimula al personal administrativo y/o docente.					

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 02 -B

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS

Estimado Señor (a)

El presente cuestionario es parte de la investigación: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".** La información será totalmente anónima y confidencial, por lo que se le pide contestar de la forma más sincera posible, con una "X" de acuerdo al siguiente criterio:

Edad: _____ Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Régimen Laboral: D.L. 276 ( ) Ley 29944 ( ) D.L. 1057 ( )

La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 01: Estratégico		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿En la UGEL Mariscal Nieto se realiza la práctica de gestión por procesos para la eficacia del servicio brindado?					
2	¿En la UGEL Mariscal Nieto se tiene los procesos claves y estratégicos identificados, definidos?					
3	¿En la UGEL Mariscal Nieto se tiene los procesos claves y estratégicos documentados?					
4	¿Existe implicación personal de los líderes en los procesos que garantice el desarrollo en la unidad organizativa?					
5	¿Existe un sistema de gestión de procesos normalizado?					
6	¿En la UGEL Mariscal Nieto se identifican y definen el esquema de procesos clave necesario para llevar a efecto la política y estrategia de la organización?					
7	¿En la UGEL Mariscal Nieto han gestionado los procesos según la norma ISO 9001, estableciendo su equipo de mejora, indicadores y objetivos?					
8	¿Existe coherencia entre las actividades y tareas definidas, con los objetivos de cada uno de los procesos?					

9	¿En la UGEL Mariscal Nieto han introducido y comunicado los cambios y mejoras de los procesos?					
10	¿En la UGEL Mariscal Nieto están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso, según sus puestos					
11	¿Se comunican de manera efectiva los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados?					
DIMENSIÓN 02: Operativos		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12	¿En la UGEL Mariscal Nieto se brinda atención e información agilizada según su gestión por procesos a las personas que lo solicitan?					
13	¿En la UGEL Mariscal Nieto existe un sistema de medición de los procesos y establecen los objetivos de rendimiento?					
14	¿En la UGEL Mariscal Nieto se establecen indicadores para medir el grado de consecución de los objetivos de los procesos?					
15	¿En la UGEL Mariscal Nieto se utilizan los resultados para el proceso de revisión y mejora de los procesos?					
16	¿La implantación de los cambios y mejoras en los procesos se realiza mediante un proceso de planificación y gestión?					
17	¿En la planificación y gestión de los cambios o mejoras de los procesos se han considerado y atendido las necesidades de formación y capacitación necesarias?					
DIMENSIÓN 03: De soporte		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18	¿La UGEL Mariscal Nieto cuenta con recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?					
19	¿La UGEL Mariscal Nieto cuenta con la infraestructura adecuada para que los procesos productivos tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos?					
20	¿En la UGEL Mariscal Nieto existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos?					

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 02 -C

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Señor (a)

El presente cuestionario es parte de la investigación: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".** La información será totalmente anónima y confidencial, por lo que se le pide contestar de la forma más sincera posible, con una "X" de acuerdo al siguiente criterio:

Edad: _____ Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Régimen Laboral: D.L. 276 ( ) Ley 29944 ( ) D.L. 1057 ( )

La escala de valoración es la siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	**Casi Nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 01: Gestión de calidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿La UGEL Mariscal Nieto cuenta con declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad?					
2	¿La UGEL Mariscal Nieto cuenta con un manual de calidad de servicio?					
3	¿La UGEL Mariscal Nieto cuenta con registros que proporcione información para dirigir la organización de forma eficaz?					
DIMENSIÓN 02: Responsabilidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4	¿La dirección asegura el compromiso de la institución con el usuario para aumentar la satisfacción del mismo?					
5	¿La dirección se asegura que la política de la calidad es adecuada para la institución?					
6	¿El objetivo de calidad es comunicado y entendido dentro de la institución?					
7	¿En la UGEL Mariscal Nieto se transmite la importancia de satisfacción del usuario como calidad de servicio?					

8	¿En la UGEL Mariscal Nieto se le concientiza al personal de la importancia de la calidad como factor clave en la competitividad de la organización?					
DIMENSIÓN 03: Gestión de los recursos		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	¿La UGEL Mariscal Nieto dispone de personal idóneo de habilidades y conocimientos que no afectan la calidad de servicio?					
10	¿ La UGEL Mariscal Nieto cuenta con infraestructura necesaria para lograr calidad de servicio?					
11	¿ La UGEL Mariscal Nieto cuenta con equipos necesarios para brindar calidad de servicio?					
12	¿La UGEL Mariscal Nieto gestiona un lugar de trabajo apropiado para lograr la calidad de servicio?					
13	La UGEL Mariscal Nieto cuenta con un sistema de seguridad y de prevención de riesgos laborales.					
DIMENSIÓN 04: Prestación de servicio		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	¿La UGEL Mariscal Nieto cuento con requisitos de inspección o verificación del servicio brindado?					
15	¿Usted como personal de la UGEL Mariscal Nieto considera que mejorando la infraestructura aumentaría la eficacia de calidad de servicio?					
16	¿La UGEL Mariscal Nieto garantiza que el personal que realiza las competencias de servicio sea competente?					
DIMENSIÓN 05: Evaluación, análisis y mejora		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17	¿La UGEL Mariscal Nieto ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que garanticen la conformidad del servicio prestado?					
18	¿La UGEL Mariscal Nieto ha implementado procesos de evaluación, análisis y mejora que asegure la conformidad del sistema de calidad de servicio?					
19	¿La institución ha determinado y seleccionado oportunidades de mejora necesarias para satisfacer las necesidades de la satisfacción del usuario?					
20	¿La institución lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC se mantiene de manera eficaz?					

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 03 Ficha de evaluación de instrumentos.

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.2. Nombre de instrumento: Cuestionario de Gestión de recursos humanos

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			94	
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																80				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	85			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																80				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		90		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																			95	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			92	
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																			94	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																		90		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		90		

Promedio de valoración: 89

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Mercedes Alcestes Medina Flores	**DNI**	04116369
Dirección Domiciliaria	Urbanización Mercedes Cabello de carbonera G-13-III etapa	**Teléfono/ Celular**	953966244
Grado Académico	Doctora en Educación	**Fecha**	04-09-25
Medición	Aplicable		

Firma del experto

Mercedes A. Medina Flores
DOCTORA EN EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD IDIOMAS

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

III. Datos generales

3.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.3. Nombre de instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

IV. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			94	
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																80				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	85			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																80				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		90		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																			95	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			92	
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																			94	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																		90		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		90		

Promedio de valoración: 89

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Mercedes Alcestes Medina Flores	**DNI**	04416369
Dirección Domiciliaria	Urbanización Mercedes Cabello de carbonera G-13 - III etapa	**Teléfono/ Celular**	953966244
Grado Académico	Doctora en Educación	**Fecha**	04-09-25
Medición	Aplicable		

Firma del experto

Mercedes A. Medina Flores
DOCTORA EN EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD IDIOMAS

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

V. Datos generales

5.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.4. Nombre de instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

VI. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			94	
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																80				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	85			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																80				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		90		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																			95	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			92	
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																			94	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																		90		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		90		

Promedio de valoración: 89

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Mercedes Alcestes Medina Flores	**DNI**	04416369
Dirección Domiciliaria	Urbanización Mercedes Cabello de Carbonera G-13 - III etapa	**Teléfono/ Celular**	953966244
Grado Académico	Doctora en Educación	**Fecha**	04-09-25
Medición	Aplicable		

Firma del experto

Mercedes A. Medina Flores
DOCTORA EN EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD IDIOMAS

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.2. Nombre de instrumento: Cuestionario de Gestión de recursos humanos

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			91	
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables															74					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	85			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															72					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		90		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																			94	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			92	
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																			91	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	85			
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		90		

Promedio de valoración: 86,4

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	JOSE MANUEL PARICOTO CHAVEZ	**DNI**	46051941
Dirección Domiciliaria	AV. ALFONSO UGARTE A-2	**Teléfono/ Celular**	957645743
Grado Académico	MAESTRO	**Fecha**	04.09.2025
Medición	GESTION PUBLICA		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

III. Datos generales

3.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.3. Nombre de instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

IV. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		90		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																80				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	85			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																78				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		89		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																			92	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			91	
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																			92	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	85			
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		90		

Promedio de valoración: 87,2

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	JOSE MANUEL PARLOTO WAYLLA	**DNI**	46051941
Dirección Domiciliaria	AV. ALFONSO UGARTE A-2	**Teléfono/ Celular**	957645743
Grado Académico	MAESTRO	**Fecha**	04.09.2025
Medición	GESTION PÚBLICA		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

V. Datos generales

5.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.4. Nombre de instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

VI. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		90		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																80				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología															72					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	82			
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		90		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																			92	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																		90		
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																	84			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio															74					
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	82			

Promedio de valoración: 83,6

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	JOSÉ MANUEL PARUTO CHAYLA	**DNI**	46051941
Dirección Domiciliaria	AV. ALFONSO UGARTE A-2	**Teléfono/ Celular**	957645743
Grado Académico	MAESTRO	**Fecha**	04.09.2025
Medición	GESTION PÚBLICA		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos generales

1.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.2. Nombre de instrumento: Cuestionario de Gestión de recursos humanos

II. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		90		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																	85			
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	85			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		90		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																			92	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																		86		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																		90		
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																		90		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																			95	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			92	

Promedio de valoración: 89,5

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Rene Reynaldo Luque Puma	**DNI**	40431999
Dirección Domiciliaria	Villa SINAC Mz. F Lote 7	**Teléfono/ Celular**	920012263
Grado Académico	Magister Gestión Publica	**Fecha**	05/09/2025
Medición	Aplicable		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

III. Datos generales

3.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.3. Nombre de instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

IV. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			91	
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																		88		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	81			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		87		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		90		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																		90		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																	85			
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																	85			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																		90		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			92	

Promedio de valoración: 89,5

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Rene Reynaldo Luque Puma	**DNI**	40431999
Dirección Domiciliaria	Villa SINMAC Mz. F Lote 7	**Teléfono/ Celular**	920012263
Grado Académico	Magister Gestión Publica	**Fecha**	05-09-2025
Medición	Aplicable		

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINION DE JUICIO DE EXPERTOS

V. Datos generales

5.1. Título de la investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO,2025".

1.4. Nombre de instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

VI. Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR					BUENA			MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		90		
OBJETIVIDAD	Está compuesto por conductas observables																80				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de ciencia y tecnología																	82			
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		90		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad															75					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las opiniones de los encuestados																		90		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																			92	
COHERENCIA	Entre las variables y los indicadores																			92	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																			92	
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		90		

Promedio de valoración: 87,3

Opinión aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombre y Apellidos	Rene Reynaldo Luque Puma	**DNI**	40431999
Dirección Domiciliaria	Villa SINMAC Mz. F Lote 7	**Teléfono/ Celular**	920012263
Grado Académico	Magister Gestión Publica	**Fecha**	05-09-2025
Medición	Aplicable		

Firma del experto

ANEXO N° 04 Cantidad total de personal de la UGEL Mariscal Nieto,2025.

REG : 15274 - 2025.

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

REMUNERACIONES Y PENSIONES

INFORME N.°284-2025-GRM/DRE-MOQUEGUA / UGEL "MN" / AGA/PER/REM. PENS.

UGEL MARISCAL NIETO OFICINA DE PERSONAL RECIBIDO 02 ABR 2025 N° de Registro: ..... Firma: ..... Hora: .....

A : **C.P.C LUZ MARIA RAMIREZ CUTIPA.**
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I PERSONAL (e)

ASUNTO : **REMITE INFORMACION SOLICITADA**
REFERENCIA : **INFORME N° 0264-2025-GRM/DRE-MOQUEGUA"MN" /AGA-PER.**

FECHA : Moquegua, **02 de Abril del 2025.**

Tengo el agrado de dirigirme a su digno despacho para saludarle cordialmente y, al mismo tiempo, manifestarle que, que habiendo recibido el INFORME N° 0264-2025-GRM/DRE-MOQUEGUA"MN" /AGA-PER procedo a informar lo siguiente.

I. ***BASE LEGAL:***
- ***LEY N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica en el Perú***
- ***DECRETO SUPREMO N° 007-2024-JUS***
- ***DECRETO SUPREMO N° 043-2003-PCM, que remplaza al Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.***
- ***DECRETO LEGISLATIVO N° 276***
- ***DRECTO LEGISLATIVO N° 1057***
- ***LEY N° 29944***

II. ***ANÁLISIS:***
- ***Del REQUERIMIENTO;*** *visto el requerimiento del Área de Administración. El director del Sistema Administrativo II solicita al Especialista de Recursos Humanos información de la cantidad total de Personal que labora en la UGEL Mariscal Nieto "Moquegua" y relación de servidores Públicos que laboran en el Área de Recursos Humanos, respecto detallo de la siguiente manera.*

CATIDAD TOTAL DE PERSONAL DE LA UGEL "MN" D. L276, D. L1057, LEY29944

DECRETOS Y LEY	FEMENINO	MASCULINO	SUB TOTAL
D.L276 y LEY 29944	1,138	619	1,757
D.L 1057	28	16	44
		TOTAL	1,801

LEY DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA LEY N° 27806 Y SU MODIF. LEY 27927

ANEXO N° 05 **PERMISO DE APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO.**

PERÚ | Ministerio de Educación | Dirección Regional de Educación Moquegua | Unidad de Gestión Educativa Local - Ilo | I.E. Almirante Miguel Grau Seminario - Ilo

Ilo, 02 de octubre del 2025

CARTA N° 010 -2025-GREMOQUEGUA/UGELILO/I.E.E.AMGS

Señor(a): Yesica Manzano Flores
Presente. –

Asunto: Autorización para aplicación de prueba piloto

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted en atención a su solicitud para aplicar los cuestionarios correspondientes al trabajo de investigación titulado *"Gestión de Recursos Humanos y Gestión por Procesos en la Calidad de Servicio de la UGEL Mariscal Nieto 2023"*, en el marco de su formación académica en la Universidad Nacional de Moquegua.

Al respecto, cumplo con informarle que se **autoriza la aplicación de la prueba piloto** dirigida al personal administrativo y docente de esta institución, conforme a lo indicado en su pedido, siempre que se garantice el manejo ético, confidencial y académico de la información obtenida, de acuerdo con las normativas vigentes.

Agradecemos su interés en contribuir a la mejora de la gestión educativa mediante investigaciones académicas pertinentes, y le deseamos éxito en el desarrollo de su trabajo.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

I.E. ALMIRANTE MIGUEL GRAU SEMINARIO - ILO - SUB DIRECCIÓN

Mg. ROSALIA REBECA FLORES PAURO
SUB DIRECTORA
NIVEL SECUNDARIO

ANEXO N° 06 Hoja de recolección de datos *(Prueba Piloto- Fiabilidad)*

GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	20

GESTIÓN POR PROCESOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,970	20

CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

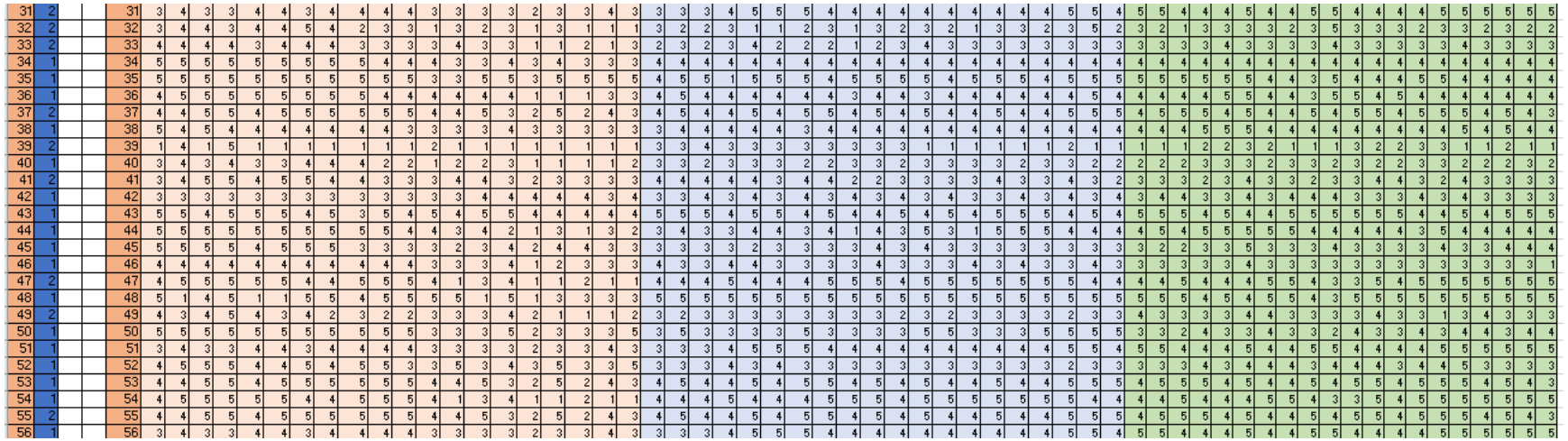
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	20

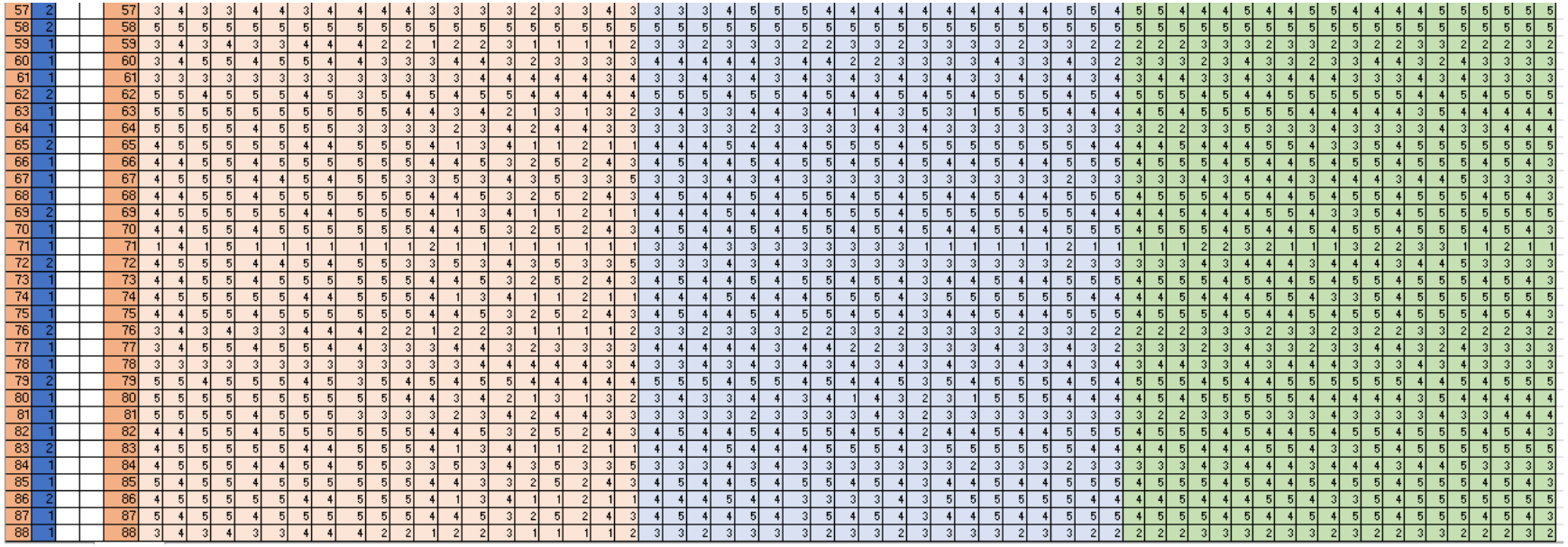
Descriptivos

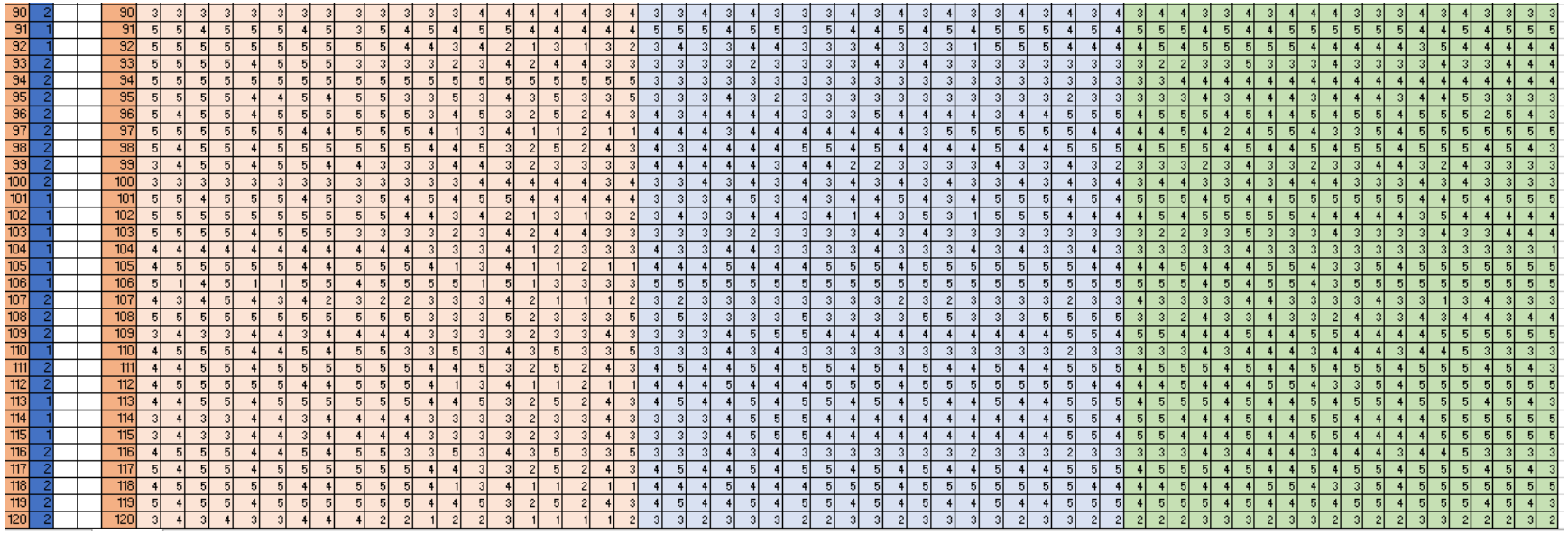
			Estadístico	Error estándar
V1	Media		75,6109	,75890
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	74,1173	
		Límite superior	77,1045	
	Media recortada al 5%		76,1828	
	Mediana		76,0000	
	Varianza		168,745	
	Desviación estándar		12,99020	
	Mínimo		20,00	
	Máximo		100,00	
	Rango		80,00	
	Rango intercuartil		14,00	
	Asimetría		-1,063	,142
	Curtosis		2,587	,284
V2	Media		75,4812	,89319
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	73,7233	
		Límite superior	77,2391	
	Media recortada al 5%		75,9528	
	Mediana		76,0000	
	Varianza		233,751	
	Desviación estándar		15,28890	
	Mínimo		22,00	
	Máximo		100,00	
	Rango		78,00	
	Rango intercuartil		29,00	
	Asimetría		-,337	,142
	Curtosis		-,854	,284
V3	Media		77,8908	,87284
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	76,1729	
		Límite superior	79,6086	
	Media recortada al 5%		78,8549	
	Mediana		86,0000	
	Varianza		223,221	
	Desviación estándar		14,94058	
	Mínimo		30,00	
	Máximo		100,00	
	Rango		70,00	
	Rango intercuartil		24,00	
	Asimetría		-,809	,142
	Curtosis		-,135	,284

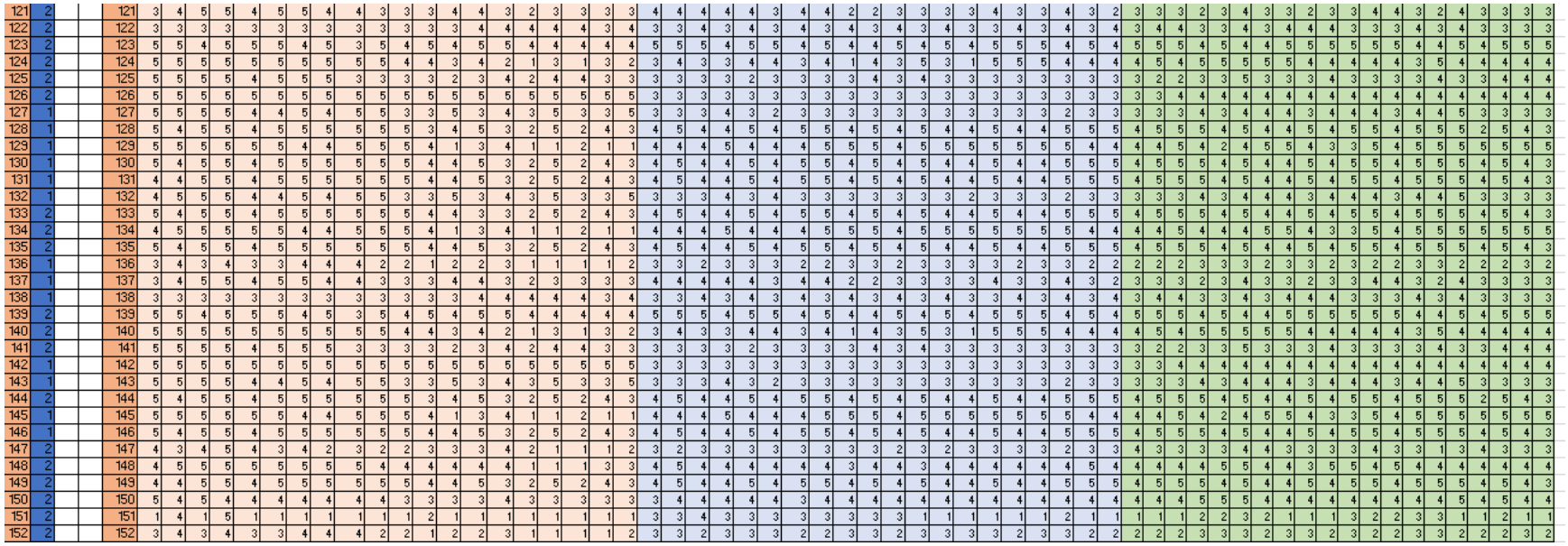
ANEXO N° 07 Data completa encuesta a 293 trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto.

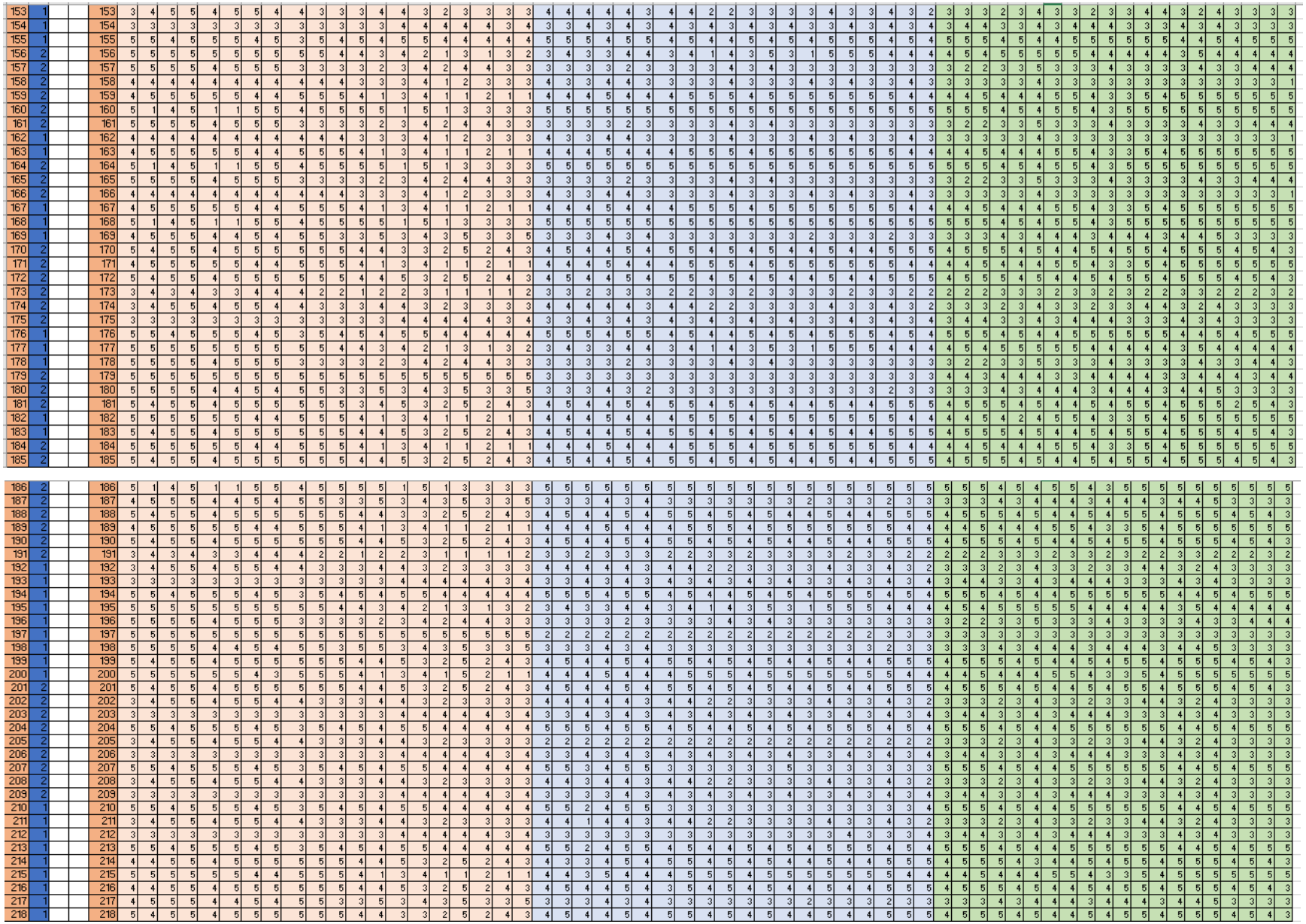
N	Genero			preguntas -->	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2			1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
2	2			2	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
3	2			3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
4	2			4	5	1	4	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2			5	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3
6	2			6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	1			7	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
8	2			8	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
9	1			9	1	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	3	1	1	2	1	1
10	2			10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
11	2			11	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3
12	2			12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
13	2			13	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
14	1			14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	1	3	1	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	5	3	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
15	1			15	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
16	1			16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
17	1			17	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	4	1	1	2	1	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	1			18	5	1	4	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	2			19	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3
20	2			20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
21	2			21	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
22	1			22	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3
23	1			23	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
24	1			24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	4	1	1	2	1	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	2			25	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
26	2			26	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
27	2			27	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
28	1			28	5	1	4	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	1			29	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3
30	2			30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4

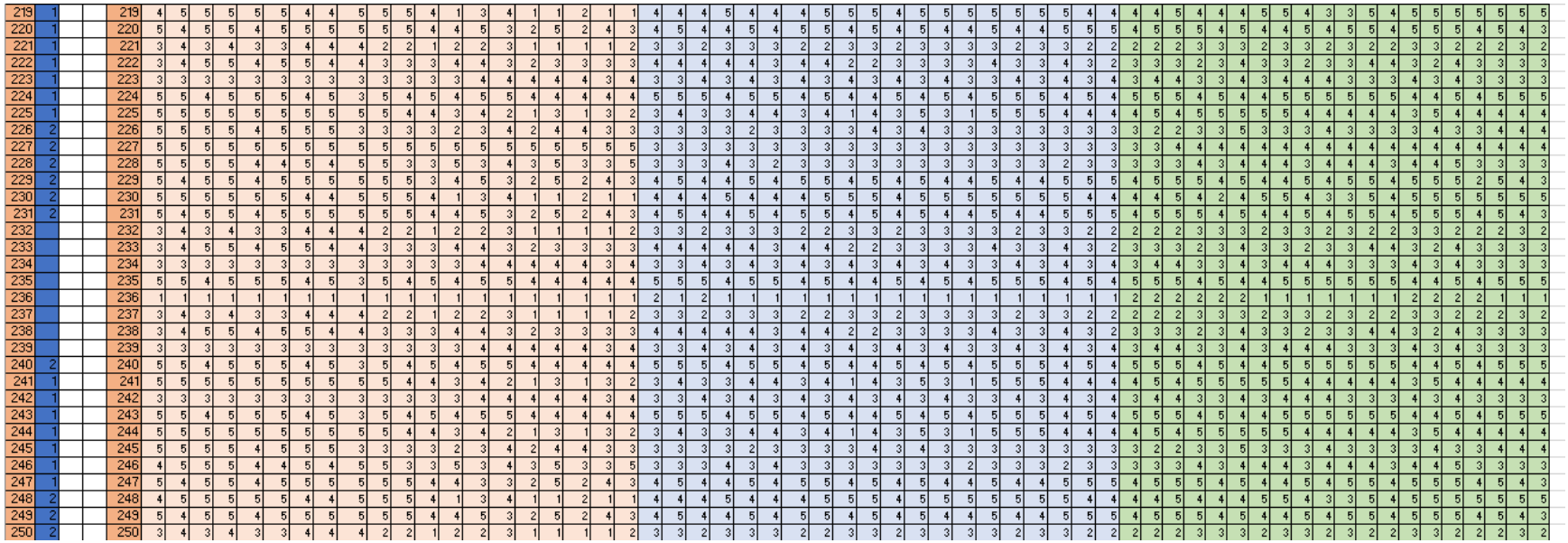


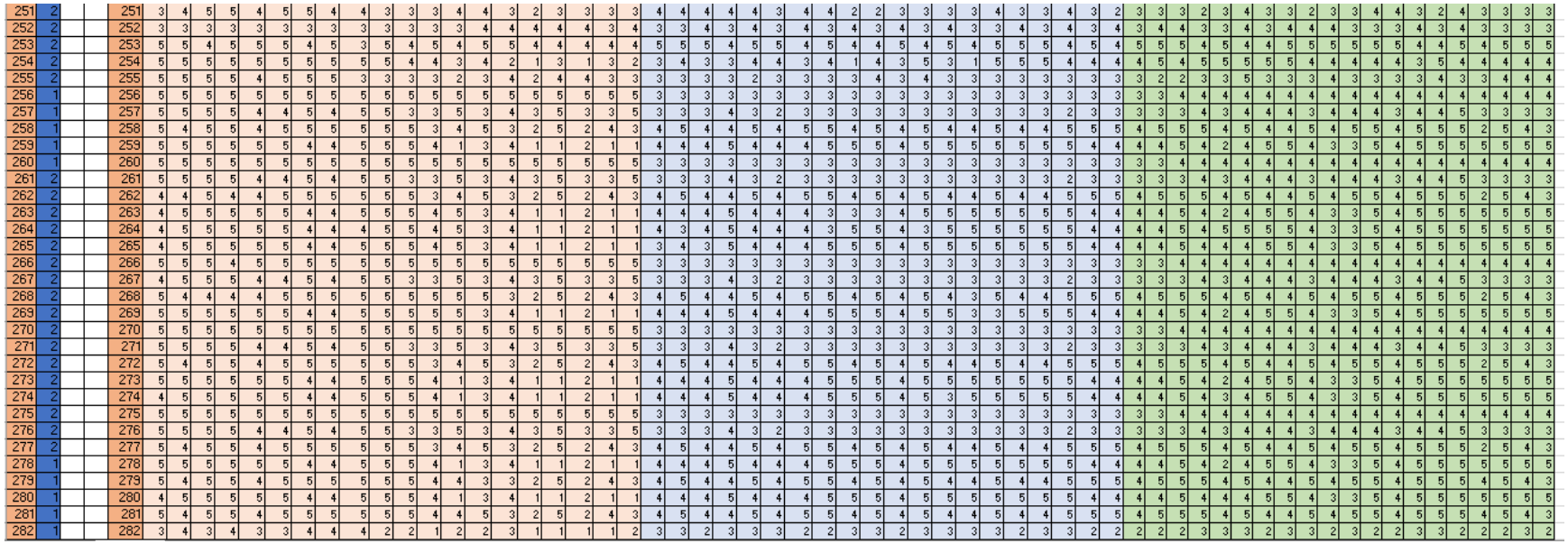












283	2			283	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
284	2			284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
285	1			285	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
286	2			286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	1	3	1	3	2
287	2			287	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
288	2			288	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
289	2			289	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	5
290	1			290	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	2	5	2	4	3
291	1			291	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	3	4	1	1	2	1	1
292	1			292	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	2	4	3
293	1			293	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

283	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
284	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
285	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
286	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	5	3	1	5	5	5	4	4	4
287	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
290	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
291	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
292	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
293	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5

283	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3
284	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
285	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
286	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
287	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
288	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3
290	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	4	3
291	4	4	5	4	2	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
292	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
293	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO N° 08 Autorización para la aplicación del trabajo de investigación de las diferentes I.E. de la UGEL Mariscal Nieto.



MOQUEGUA

UGEL Mariscal Nieto MOQUEGUA

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"2018 – 2027"

Moquegua, 08 ABR. 2025

CARTA Nº 022 - 2025-GRM/DRE MOQUEGUA/UGEL"MN" /AGP-AEC

SEÑORITA
YESICA MAITE MANZANO FLORES
Dirección : Calle Cesar Vallejo Mz 10 Lt 1C
Celular : 959 039 367

Presente.

ASUNTO : COMUNICO RESPUESTA

REFERENCIA : EXPEDIENTE Nº 13673-2025

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez dar respuesta al documento de referencia, según el expediente Nº 13673 presentado, solicitando **AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** EN LA UGEL MARISCAL NIETO.

Motivo por el cual, hago llegar la OPINIÓN FAVORABLE con el informe emitido por el especialista a cargo.

Se adjunta a la presente copia de informe técnico.

Sin otro particular, es propicia, la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

DIRECCIÓN

Dr. JUAN MANUEL BERNEDO SOTO
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL "MARISCAL NIETO"

JMBS/DUGEL"MN"
BCHL/JAGP
RTCM/AEC
CC. Arch

www.regionmoquegua.gob.pe
www.ugelmariscalnieto.gob.pe

Prolongación: Calle Los Ángeles Mz. G Lote 2
Asociación de Vivienda Empleados de INADE
"Los Ángeles"
Moquegua - Perú

GLORIOSA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA "SIMÓN BOLÍVAR"
"Alma Mater de la Educación Moqueguana"
Fundado el 8 de Setiembre de 1825 por el Excelentísimo Libertador "Simón Bolívar"

Moquegua, 12 de noviembre del 2025

CARTA N° 114-2025-GRM/DREMO/UGEL"MN"/DIEESBM
Señorita:
YESICA MANZANO FLORES
Bach. De Gestión Pública y Desarrollo Social -UNAM
Presente. –

Es grato dirigirme a usted, en atención a su solicitud para aplicar cuestionarios correspondientes al trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN POR PROCESOS EN CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL "MARISCAL NIETO" - 2025,** en el marco de su formación académica en la Universidad Nacional de Moquegua.

Al respecto, cumplo con informarle que se **AUTORIZA LA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN,** dirigida a todo el personal docente y administrativo de esta Institución Educativa, a partir del mes de noviembre del presente año, conforme a lo indicado en su petitorio, garantizando el manejo ético, confidencial y académico de la información obtenida, de acuerdo con las normativas vigentes.
Agradecemos su interés al contribuir en la gestión educativa mediante investigaciones académicas para su mejora correspondientes, con el éxito en el desarrollo de su labor.

Atentamente,

Dr. Félix M. Asque Cori
DIRECTOR
I.E.E. "SIMÓN BOLÍVAR" - MOQUEGUA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Samegua, 18 de noviembre del 2025

CARTA Nº 059-2025-GRM/ DRE/UGEL-"MN"/DIET-"SF"

Señor:
YESICA MANZANO FLORES
Bach. De Gestión Pública y Desarrollo Social – UNAM
Presente. –

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN**
REFERENCIA : Exp. 1928-2025

Es grato dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo de PAZ y BIEN a nombre de la I.E. "Santa Fortunata, así mismo, en atención a su solicitud para aplicar cuestionarios correspondientes al trabajo de investigación titulado **"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y GESTION POR PROCESOS EN CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL MARISCAL NIETO"- 2025,** en el marco de su formación académica en la Universidad Nacional de Moquegua.

Al respecto cumplo con informarle que se **AUTORIZA LA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION**, a todo el personal docente y administrativo de esta I.E, a partir del mes de noviembre del presente año, conforme a lo indicado en su petitorio, donde la aplicadora, garantizará el manejo ético, confidencial y académico de la información obtenida, de acuerdo con las normativas vigentes y alcanzar los resultados obtenidos de su investigación.

Agradecemos su interés al contribuir en la gestión educativa mediante investigaciones académicas para su mejora correspondientes, con el éxito en el desarrollo de su labor.

Atentamente,

Dra. Bertha Susan Rosas Cabana
DIRECTORA
I.E. "SANTA FORTUNATA"

BSRCC/dir
jmcs/sec
C.c. Archivo

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

San Antonio, 24 de noviembre del 2025

CARTA N° 12 - 2025-GRM/GRE-MOQ/UGEL "MN"/IE"FBT"

Señorita:
YESICA MAITE MANZANO FLORES

Ciudad.-

ASUNTO : COMUNICO RESPUESTA

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la I.E. "Fernando Belaunde Terry" del Distrito de San Antonio, asimismo por medio del presente dar respuesta al documento de la referencia, en el cual solicita autorización para aplicar los cuestionarios del trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN POR PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA UGEL MARISCAL NIETO 2025".**

Motivo por el cual hago llegar la opinión favorable, para la aplicación de cuestionarios al personal que labora en la Institución Educativa.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para renovarle las muestras de mi consideración

Atentamente,

UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL
UGEL - "MARISCAL NIETO"
I.E "FERNANDO BELAUNDE TERRY

MG. WILFREDO AROCUTIPA CASTILLO
Director

WAC/D IE FBT
C.c. Archivo.

Torata, 13 de noviembre del 2025

CARTA N.° 003 – 2025-GRM-MOQUEGUA/UGEL-MN-I.E. "JCM-TORATA"

Srta.:
Yesica Maite Manzano Flores

Dirección:
Calle Cesar Vallejo Mz. 10 Lt. 1C

Celular:
959 0396 367

Presente. -

ASUNTO: **COMUNICO RESPUESTA A LA SOLICTUD DE REALIZAR ENCUESTA**

REF: ***FUT EXP. 328 -2025***

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta al documento de referencia bajo el expediente n° 328 presentado, por lo que manifiesta realizar una encuesta al personal directivo, docente y administrativo y de servicio de la I.E José Carlos Mariategui -Torata

Motivo por el cual, hago llegar la OPINION FAVORABLE emitido por el director de la institución educativa a cargo, el cual dará efecto al momento de emitir el respectivo memorándum a todo el personal de la I.E

Sin otro particular, es propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE EDUCACIÓN I.E. JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI DIRECCIÓN TORATA MOQUEGUA UGEL M.N.

Mg. Doris Elena Adosi Mamani
DIRECTOR
I.E. "JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI"

c.c. Archivo

INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"MARISCAL DOMINGO NIETO"

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Moquegua, 24 de noviembre del 2025

CARTA Nº 010-2025-GRM/GRE-MOQ./UGEL-MN/IEMDN-M.

SEÑORITA:
YESICA MANZANO FLORES
Bach de Gestión Pública y Desarrollo Social

PRESENTE. -

Asunto : **Autorización**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla, y comunicarle que en atención a su solicitud presentada a mi Despacho, para aplicar Cuestionarios correspondiente a su trabajo de investigación titulado "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y GESTION POR PROCESOS EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA UGEL MARISCAL NIETO 2025", en el marco de su formación académica en la Universidad Nacional de Moquegua.; motivo por el cual se **AUTORIZA** la aplicación de dicho cuestionario al personal de nuestra Institución

Hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

LUIS ALBERTO ÁLVAREZ FLORES
DIRECTOR DE LA IE "MDN"
MOQUEGUA

LAAF/DIE-"MDN"
Err/sec
c.c./arch

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Moquegua, 17 de noviembre del 2025.

CARTA **N° 027**-2025-DRM/DREMO/UGEL "MN"/D.I.E. "SDLM"- CHEN CHEN – MOQ

Srta.
YESICA MANZANO FLORES
Bach de Gestión Pública y Desarrollo Social.
Presente.-

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN.**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención a su solicitud para aplicar cuestionarios correspondientes a su trabajo de investigación titulado: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN POR PROCESOS EN CALIDAD DE SERVICIOS DE LA UGEL MARISCAL NIETO – 2025** , en el marco de su formación académica en la Universidad Nacional de Moquegua.

Al respecto, cumplo con informarle que se **AUTORIZA LA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** , a todo el personal docente y administrativo de este IE, a partir del mes de noviembre del presente año, conforme a lo solicitado en su petitorio, donde la aplicadora, garantizará el manejo ético, confidencial y académico de la información obtenida, de acuerdo con las normativas vigentes y alcanzar los resultados obtenidos de su investigación.

Agradecemos su interés al contribuir en la gestión educativa mediante investigaciones académicas para su mejora correspondientes, con el éxito en el desarrollo de su trabajo.

Atentamente,

Prof. Lucio Eloy Choque Gonzales
DIRECTOR (E) DE LA I.E. "SDLM" MOQUEGUA

Moquegua, 01 de diciembre del 2025

CARTA N° 021-2025-IE CMCDLT

PERSONAL DOCENTE, AUXILIAR Y ADMINISTRO DE LA IE CORONEL MANUEL C DE LA TORRE.

Presente. –

ASUNTO : Se autoriza la aplicación de cuestionario de trabajo de investigación

Es grato dirigirme a usted., para saludarlo cordialmente y asimismo comunicarle que en la IE Coronel Manuel C de la Torre- Moquegua, se ha recibido el expediente 1860-2025, solicitando la aplicación de un instrumento de investigación, presentado por doña Manzano Flores Yesica Maite, quien presentó pedido a la UGEL Mariscal Nieto, cuyo director le otorgó opinión favorable para aplicar dicho instrumento mediante la carta N° 0222-2025; por tal se les comunica a colaborar con resolver el instrumento que le facilitará doña Manzano Flores Yesica Maite.

Es cuanto hago de su conocimiento en cuanto a su solicitud presentada.

Atentamente,

Prof. ABRAHAM O. AMACHE CUTIPA
DIRECTOR
I.E.T. "CRNEL. MANUEL C. DE LA TORRE"

PERÚ | Gobierno Regional de Moquegua | Dirección Regional de Educación - Moquegua | Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto" | Institución Educativa Juan B. Scarsi Valdivia

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Samegua, 26 de Noviembre de 2025.

CARTA Nº 002-2025- GRM/DRE-MOQUEGUA/UGEL"MN"/DIE-JBSV-SAMEGUA

Señorita: Yesica Mayté Manzano Flores

Bach. De Gestión Pública y Desarrollo Social

Presente.-

De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mis saludos y, en atención a su solicitud para la aplicación de cuestionarios correspondientes a su trabajo de investigación titulado: ***"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y GESTION POR PROCESOS EN CALIDAD DE SERVICIOS DE LA UGEL MARISCAL NIETO-2025"****, en el marco de su formación en la Universidad Nacional de Moquegua.*

Al respecto, cumplo con informarle que se ***AUTORIZA LA APLICACION DE LOS CUESTIONARIOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN****, a todo el personal docente y administrativo de esta institución educativa, a partir del mes de noviembre del presente año, conforme lo solicitado en su petitorio, donde el aplicador, garantizará el manejo ético, confidencial y académico de la información obtenida, de acuerdo con las normas vigentes y alcanzar los resultados de su investigación.*

Agradecemos su interés al contribuir en la gestión educativa mediante investigaciones académicas para su mejora correspondiente, con el éxito en el desarrollo de su trabajo.

Atentamente;

MINISTERIO DE EDUCACIÓN I.E. JUAN B. SCARSI VALDIVIA DIRECCIÓN

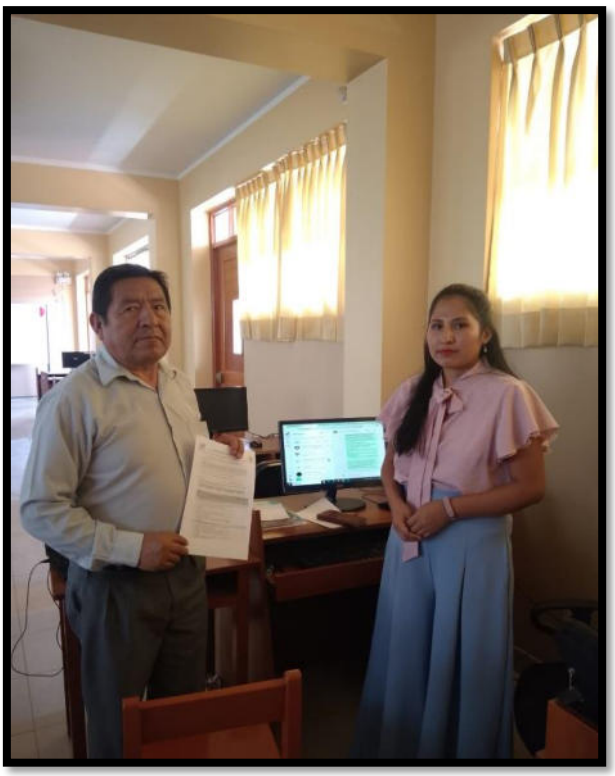
Mg. Trinidad T. Linares Mamani
DIRECTORA

c.c.Arc.
TTLM/DIE"JBSV"
CRM/Sec.

ANEXO N° 09 Panel fotográfico













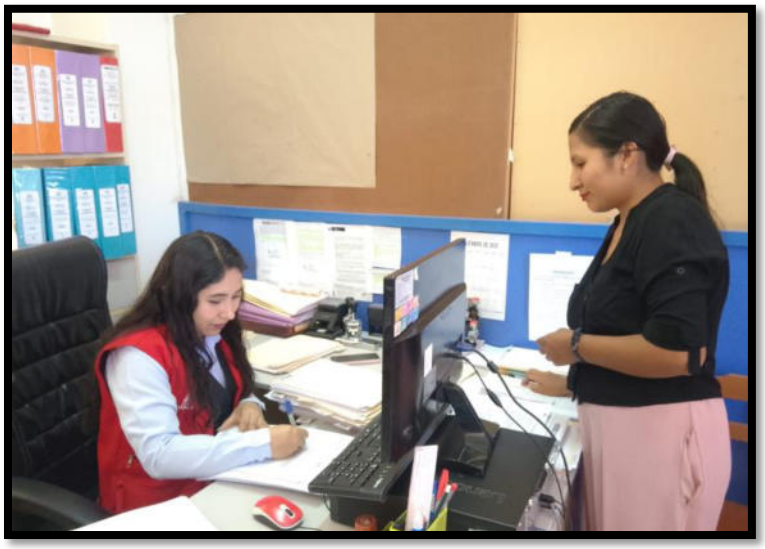









I.E. JOSÉ CARLOS
TORATA
TORATA











"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

ANEXO 1.

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

1. **DATOS DEL AUTOR**

Nombres y Apellidos: Yesica Maite Manzano Flores
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°: 72228889
Correo electrónico: yesicamaitem@gmail.com
Teléfono/Celular: 959039367

2. **GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)**

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. **TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)**

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.)()
s) Informes de suficiencia profesional. ( )
t) Patentes producidas por académicos/as. ( )

4. **TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)**

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. **DATOS DE LA PUBLICACION**

Título: Gestión de Recursos humanos y gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025
Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra): 5.00.00
Fecha de publicación: 13 enero de 2026

6. **DATOS DEL ASESOR:**

Nombres y Apellidos: Oscar Ivan Mamani Mamani
DNI/Pasaporte/Cedula: 71978390
ORCID: 0000-0003-1907-5865 **Firma**

Documento de identidad y Nombres y apellidos
72228889 Yesica Maite Manzano Flores

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X)

_X_ SI autorizo que se deposite inmediatamente

Fecha 13 de enero del 2026



Huella Digital o visto

Firma
Documento de identidad
Nombres y apellidos

72228889
Yesica Maite Manzano Flores

Firmado digitalmente por RUIZ BEJAR Jaime Antonio FAU 20449347448 soft
Fecha: 2022.01.12 18:22:19 -05'00'

ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Yesica Maite Manzano Flores,
bachiller de la Escuela Profesional de:
Gestión Publica y desarrollo social,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI N°... 72228889..., autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
"Gestión de Recursos humanos y gestión por procesos en la calidad de servicio de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua, 2025"

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 13 de enero del 2026



Huella digital

Nombres y Apellidos: Yesica Maite Manzano Flores
DNI: 72228889

YESICA MANZANO

TESIS 12.12.2025

TESIS 12.12.2025

REVISIÓN DE TESIS - UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3442711986

Fecha de entrega
12 dic 2025, 6:12 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
12 dic 2025, 6:23 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS_7.0.pdf

Tamaño del archivo
8.8 MB

149 páginas

25.386 palabras

148.551 caracteres

21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet
7% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet
7% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		6%
2	Internet	
repositorio.unam.edu.pe		2%
3	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo		1%
4	Internet	
hdl.handle.net		<1%
5	Trabajos del estudiante	
Universidad Tecnologica del Peru		<1%
6	Trabajos del estudiante	
Universidad Andina del Cusco		<1%
7	Trabajos del estudiante	
Universidad Nacional de Moquegua		<1%
8	Internet	
apirepositorio.unu.edu.pe		<1%
9	Internet	
www.repositorio.unam.edu.pe		<1%
10	Internet	
repositorio.unsa.edu.pe		<1%
11	Trabajos del estudiante	
Escuela de Posgrado Newman		<1%

12 Internet
repositorio.unjbg.edu.pe <1%

13 Internet
repositorio.une.edu.pe <1%

14 Trabajos del estudiante
Tecsup <1%

15 Internet
repositorio.upao.edu.pe <1%

16 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1%

17 Internet
repositorio.unajma.edu.pe <1%

18 Trabajos del estudiante
uncedu <1%

19 Internet
repositorio.unas.edu.pe <1%

20 Internet
repositorio.continental.edu.pe <1%

21 Internet
repositorio.udl.edu.pe <1%

22 Internet
repositorio.upn.edu.pe <1%

23 Trabajos del estudiante
unjbg <1%

24 Internet
repositorio.escuelamilitar.edu.pe <1%

25 Publicación
Yupanqui Acevedo, Edic Marlene. "Gestión de la calidad y competitividad en las m... <1%

26 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional del Centro del Peru <1%

27 Internet
repositorio.udh.edu.pe <1%

28 Internet
repositorio.unsch.edu.pe <1%

29 Trabajos del estudiante
Universidad Continental <1%

30 Trabajos del estudiante
Universidad San Ignacio de Loyola <1%

31 Internet
repositorio.umb.edu.pe:8080 <1%

32 Internet
repositorio.uss.edu.pe <1%

33 Internet
repositorio.unap.edu.pe <1%

34 Internet
repositorio.uncp.edu.pe <1%

35 Internet
repositorio.upt.edu.pe <1%

36 Trabajos del estudiante
Universidad Privada San Juan Bautista <1%

37 Internet
repositorio.utelesup.edu.pe <1%

38 Internet
repositorio.uap.edu.pe <1%

39 Internet
repositorio.ulp.edu.pe <1%

40 Internet
repositorio.usel.edu.pe <1%

41 Internet
api-repositorio.unapiquitos.edu.pe <1%

42 Trabajos del estudiante
Foundation University, Islmabad <1%

43 Internet
distancia.udh.edu.pe <1%

44 Publicación
Loayza Vivar, Clara Mariangel. "Gestión de calidad según el liderazgo y la motivac... <1%

45 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco <1%

46 Internet
www.slideshare.net <1%

47 Trabajos del estudiante
Pontificia Universidad Catolica del Peru <1%

48 Trabajos del estudiante
Universidad Internacional de la Rioja <1%

49 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes <1%

50 Publicación
Silva, Inês Neves. "An Analysis of Models in Transport Simulation Problems", Univ... <1%

51 Internet
repositorio.unah.edu.pe <1%

52 Internet
repositorioacademico.upc.edu.pe <1%

53 Publicación
Arroyo Beltran, Miguel Martin. "Gestión del turismo rural y su incidencia en la cal... <1%

54 Trabajos del estudiante
Universidad Politécnica del Perú <1%

55 Internet
editorial.inudi.edu.pe <1%

56 Internet
repositorio.usmp.edu.pe <1%

57 Internet
www.researchgate.net <1%

58 Publicación
"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 <1%

59 Publicación
Calderon Chipana, Juan Carlos. "Calidad del servicio administrativo y satisfacción ... <1%

60 Publicación
Garcia, Mariangelica Cadagan. "La gestion de recursos humanos y la calidad de s... <1%

61 Publicación
Loja Yoplac, Jonathan | Pareja Alcazaba, Veronica Cristina | Suarez Rivera, Patsy Ka... <1%

62 Publicación
Rodriguez Castaneda, Luis Miguel. "Calidad en el servicio a los clientes de banca ... <1%

63 Trabajos del estudiante
Universidad Tecnologica de los Andes <1%

64 Publicación
Yaney Carolina Rojas Maldonado, Dexi Andrea Camargo Cordero. "Gestión del Tal... <1%

65 Internet
dspace.unitru.edu.pe <1%

66 Publicación
Almanzar Ovalle, Luis Alfredo. "Modelo de Asociación Entre Factores Predictores ... <1%

67 Publicación
Darío Becerra Cotrina, Carlos Fretel Martínez. "Gestión del potencial humano de ... <1%

68 Publicación

Gonzales Marca, Raul. "Acompañamiento pedagógico especializado y gestión ped... <1%

69 Publicación

González Leal, Pilar. "Implementación y Perspectivas de la Medicina Integrativa e... <1%

70 Publicación

Inga Aquino, Edith. "Relaciones interpersonales como estrategia didáctica y clima... <1%

71 Publicación

Quenta Yupanqui, Maria Isabel. "Cultura organizacional y bienestar laboral de los... <1%

72 Publicación

Rodriguez Catalan, Luis G.. "Valor del capital humano: CÃ³mo las prÃ¡cticas estrat... <1%

73 Publicación

Vazquez Rodríguez, Francheska M.. "El espejismo del éxito digital: Estudio empíric... <1%

74 Internet

repositorio.untumbes.edu.pe <1%

75 Internet

repositorio.upec.edu.ec <1%

76 Internet

stadium.unad.edu.co <1%

77 Internet

www.urbanspoon.com <1%

Universidad Nacional de Moquegua

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 226-2026-CU

Moquegua, 06 de abril de 2026

VISTOS:

La Resolución de Consejo de Facultad N° 056-2026-CF-FACCS-UNAM, emitido por el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales; el Informe Técnico N° D0039-2026-SG-GT, emitido por la Especialista Administrativo II de Grados y Títulos; el Informe N° D0169-2026-UNAM-R-SG, emitido por el Secretario General de la UNAM; el Proveído N° 1386-2026-R, emitido por el señor Rector; el Acuerdo del Pleno del Consejo Universitario de Sesión Ordinaria N° 04-2026-SO-CU-UNAM, de fecha 01 de abril de 2026; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme al 4to párrafo del artículo 18, de la Constitución Política del Perú, dispone que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Y el artículo 8° de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y demás normativa aplicable. Concordante con el artículo 1, de la Ley N° 31520, Ley que restablece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas, así como la Ley N° 32141, Ley que modifica la Ley N° 30220-Ley Universitaria, a fin de fortalecer la institucionalidad de las Universidades Públicas licenciadas;

Que, el Artículo 58, de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la Universidad. Concordante con el artículo 18° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado bajo Resolución de Asamblea Universitaria N° 015-2025-AU-UNAM;

Que, el artículo 59 de la Ley Universitaria-Ley N° 30220, establece las atribuciones del Consejo Universitario, y específicamente el numeral 59.9, establece; Conferir los grados académicos y los títulos profesionales aprobados por las Facultades y Escuela de Posgrado, así como otorgar distinciones honoríficas y reconocer y revalidar los estudios, grados y títulos de universidades extranjeras, cuando la universidad está autorizada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Concordante con el numeral 14, del artículo 20° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, mediante Resolución de Consejo de Facultad N° 056-2026-CF-FACCS-UNAM, de fecha 17 de marzo de 2026, el Consejo de Facultad de Ciencias Sociales aprobó el otorgamiento de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a favor de YESICA MAITE MANZANO FLORES, identificada con código N° 2013101066 y DNI N° 72228889, egresada de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, por la modalidad de Tesis, quien ha cumplido con los requisitos académicos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos (...);

Que, mediante Informe Técnico N° D0039-2026-SG-GT de fecha 23 de marzo de 2026, e Informe N° D0169-2026-UNAM-R-SG de fecha 24 de marzo de 2026, el Secretario General de la UNAM, remite al Rectorado el expediente para el trámite de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a la Bachiller: YESICA MAITE MANZANO FLORES de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien se encuentra apta para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios, exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, razón por la cual, el señor Secretario General incluye dicho expediente como punto de agenda para ser tratado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario de fecha 01 de abril de 2026;

Que, el artículo 44° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...). Asimismo, la Ley N° 31803, modifica el artículo en mención adicionando; La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) determina los criterios, así como establece y supervisa el procedimiento administrativo para el reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero, en el marco de la normativa vigente;

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, precisa los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el mismo que fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022, N° 880-2023-UNAM y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

Universidad Nacional de Moquegua

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 226-2026-CU

Moquegua, 06 de abril de 2026

Que, bajo el amparo de los considerandos precedentes, el Pleno del Consejo Universitario en Sesión Ordinaria N° 04-2026-SO-CU-UNAM, de fecha 01 de abril de 2026, emitió, el siguiente, Acuerdo, POR UNANIMIDAD: CONFERIR, a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de sustentación de tesis a la Bachiller: YESICA MAITE MANZANO FLORES, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Art. 18, de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 Ley Universitaria, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, y a lo acordado por el pleno del Consejo Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: CONFERIR, A NOMBRE DE LA NACIÓN a la Bachiller

- **YESICA MAITE MANZANO FLORES**

El **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.**

Por la modalidad de SUSTENTACIÓN DE TESIS, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 2°: ENCARGAR, al Secretario General de la UNAM, para que realice las acciones pertinentes relacionadas con la inscripción correspondiente en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO 3°: DISPONER, el cumplimiento de la presente Resolución a todas las dependencias de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 4°: DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua www.unam.edu.pe

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE;

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA SECRETARIA GENERAL

MTRO. JOSE LUIS PACHECO CACERES
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA CONSEJO UNIVERSITARIO

DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA
RECTOR
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

DISTRIBUCION:
VRA,
VRI,
FACCS,
EPGPDS,
GyT
DASA,
OTI
Interesado,
C.c. Arch.

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe