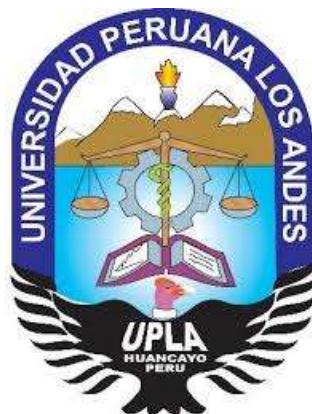


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y
COMPUTACIÓN



TESIS

**IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN
TÉCNICA DE MINERÍA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO**

PRESENTADO POR:

Bach. MARIA DEL PILAR FALCON NESTARES

**LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
CIENCIAS EMPRESARIALES Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN**

HUANCAYO – PERÚ

2020

Hoja de Conformidad

DR. CASIO AURELIO TORRES LÓPEZ
PRESIDENTE

DR. BUSTINZA ZUASNABAR EDWARD EDDIE
PRIMER JURADO

MG. JORGE VLADIMIR PACHAS HUAYTAN
SEGUNDO JURADO

ING. RAFAEL EDWIN GORDILLO FLORES
TERCER JURADO

MG. MIGUEL ÁNGEL, CARLOS CANALES
SECRETARIO DOCENTE

ASESOR TEMÁTICO
MG. MAGLIONI ARANA CARAPACHIN

ASESOR METODOLÓGICO
Dr. VICENTE RAMOS, WAGNER ENOC

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis queridos padres por su apoyo incondicional y su paciencia. Todo lo que soy hoy es gracias a ellos. A Dios por darme vida, salud y sabiduría

AGRADECIMIENTO

Agradezco al divino creador por mi existencia y tantas bendiciones, a mi familia por la fortaleza que me da para lograr mis metas.

De igual manera, a la Universidad Peruana los Andes y docentes por sus conocimientos y valores en el fortalecimiento de mi formación profesional.

Un agradecimiento sincero a mis asesores, que con su guía y asesoría hacen posible la culminación de la presente tesis.

A todos muchas gracias.

RESUMEN

La investigación nació con la necesidad de abordar la problemática de la calidad de servicio al usuario en el proceso de gestión técnica de minería. Para lo cual se aplicó la gestión por procesos con fines de precisar el valor de la eficacia y de la eficiencia de la calidad de servicio ofrecida al usuario (minero) que acude al Área Técnica de Minería de la Dirección Regional de Energía y Minas (DREM) - Lima. La investigación tuvo como objetivo; Establecer en qué medida la implementación del proceso de gestión técnica de minería mejora la calidad de servicio de la DREM - Lima. El estudio fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo explicativo, con diseño pre experimental porque se midió con Pre Test y Post Test, a una muestra de 66 usuarios que tramitaron sus registros de formalización minera.

Se obtuvo como resultado que la gestión técnica de minería mejoró la calidad de servicio. Llegando a la conclusión que con la implementación de la gestión técnica de minería se mejoró: La eficacia del servicio en un 31.82%; la eficiencia del servicio en un 19.71% y la satisfacción del servicio en un 28.79%.

Palabras claves: Gestión por procesos; servicio; eficacia; eficiencia

ABSTRACT

The research was born out of the need to address the problem of quality of service to the user in the technical management process of mining. For which process management was applied in order to specify the value of the effectiveness and efficiency of the quality of service offered to the user (miner) who goes to the Technical Mining Area of the Regional Directorate of Energy and Mines (DREM) - Lima. The research aimed at; Establish to what extent the implementation of the technical mining management process improves the quality of service of the DREM - Lima. The study was of an applied type, of a descriptive and explanatory level, with a pre-experimental design because it was measured with the Pre Test and Post Test, to a sample of 66 users who processed their mining formalization records.

As a result that the technical mining management improved the quality of service. Reaching the conclusion that with the implementation of the technical mining management the following was improved: The efficiency of the service by 31.82%; service efficiency by 19.71% and service satisfaction by 28.79%.

Keywords: Management by processes; service; effectiveness; efficiency

ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	Iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación y sistematización del problema	25
1.2.1 Problema general	25
1.2.2 Problemas específicos	25
1.3 Justificación	25
1.3.1 Justificación practica o social	25
1.3.2 Justificación metodológica	25
1.4 Delimitaciones	26
1.4.1 Espacial	26
1.4.2 Temporal	26
1..4.3 Económica	27
1.5 Limitaciones	27
1.6 Objetivos	27
1.6.1 Objetivo general	27
1.6.2 Objetivos específicos	27
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes	29
2.1.1 Antecedentes nacionales	29
2.1.2 Antecedentes internacionales	32
2.1.3 Artículos científicos	36

2.2 Marco conceptual	38
2.2.1 Enfoque del BPM	38
2.2.1.1 Gestión por procesos	38
2.2.1.2 Componentes de la gestión por procesos.	39
2.2.2 Servicio al usuario	40
2.2.3 Calidad de servicio	41
2.2.4 Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015	43
2.3 Definición de términos	43
2.4 Hipótesis	44
2.4.1 Hipótesis general	44
2.4.2 Hipótesis específicas	44
2.5 Variables	45
2.5.1 Definición conceptual de la variable	45
2.5.2 Definición operacional de la variable	46
2.5.3 Operacionalización de la variable	47
CAPITULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Método de Investigación	48
3.2 Tipo de Investigación	48
3.3 Nivel de investigación	48
3.4 Diseño de la investigación	49
3.5 Población y muestra	49
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.7 Procesamiento de la información	51
3.8 Técnica y análisis de datos	52
CAPITULO IV: RESULTADOS	
4.1 Diagnóstico inicial en base a la norma ISO 9001:2015, Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos.	53
4.1.1. La organización del Área Técnica de Minería de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima"; en base a la Norma ISO 9001:2015.	55
4.1.2 Diagnóstico inicial de Liderazgo y Compromiso DEL	57

<p>ÁREA TÉCNICA DE MINERÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS - LIMA” en base a la Norma ISO 9001:2015</p>	
<p>4.1.3 Diagnóstico inicial de la Planificación y Acciones para abordar riesgos y oportunidades del Área Técnica de Minería de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima”, en base a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>59</p>
<p>4.1.4 Diagnóstico inicial de los recursos de apoyo del Área Técnica de Minería de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima, en base a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>61</p>
<p>4.1.5. Diagnóstico inicial de la planificación y control operacional del Área Técnica de Minería de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima en base a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>63</p>
<p>4.1.6. Diagnóstico inicial de evaluación de desempeño del Área Técnica de Minería de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima en base a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>68</p>
<p>4.1.7 Diagnóstico inicial de Mejora del área técnica de minería de la dirección regional de energía y minas - lima en base a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>71</p>
<p>4.2 Implementación del Sistema de Gestión por procesos en el Área Técnica de Minería de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima.</p>	<p>73</p>
<p>4.2.1 Identificación del Área Técnica de Minería en el mapa de proceso del Ministerio de Energía y Minas – como un proceso misionario del Ministerio</p>	<p>75</p>
<p>4.2.2 Ubicación del área técnica en la dirección regional de energía y minas – lima, como un proceso misionario de la misma</p>	<p>76</p>
<p>4.2.3 Diagnóstico interno y externo de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima.</p>	<p>78</p>

4.3 De la variable independiente: Proceso de Gestión Técnica de Minería	99
4.3.1 Del Sub proceso de Aprobación de Instrumento de Gestión Ambiental y el Expediente Técnico	99
4.3.1.1 Del Indicador: Programación de meta de supervisión y verificación del Instrumento de Gestión Ambiental.	100
4.3.1.2 Del Indicador: Nivel de capacitaciones	102
4.3.1.3 Del Indicador: Nivel de asistencia técnica	104
4.3.1.4 Del Indicador: Cantidad de mineros Formalizados	106
4.3.2 Del Sub proceso de Otorgamiento del Certificado de Operación excepcional	108
4.3.2.1 Del Indicador: Cantidad de certificados de operación excepcional evaluados y aprobados	108
4.3.3 Del Sub proceso de autorización de actividades mineras	110
4.3.3.1 Del Indicador: Cantidad de autorizaciones de inicio y/o reinicio de actividades mineras	110
4.4 De la variable dependiente: calidad de servicio	112
4.4.1 De la Eficacia del servicio	112
4.4.2 De la Eficiencia del servicio	114
4.4.3 De la Satisfacción del servicio	116
4.5 Prueba de Hipótesis	120
4.5.1 Prueba de la Hipótesis específica 1	120
4.5.2 Prueba de la Hipótesis específica 2	123
4.5.3 Prueba de la Hipótesis específica N° 3	127
4.5.4 Prueba de Hipótesis general	129
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
5.1 Respecto al proceso de Gestión Técnica de Minería	132
5.2 De la calidad de servicio	134
CONCLUSIONES	137

RECOMENDACIONES	139
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	140
Anexo1. Matriz de consistencia	144
Anexo 2. Matriz Operacionalización de variables	146
Anexo 3. Encuesta de impacto de la gestión por proceso en la calidad de servicio y satisfacción al usuario	147
Anexo 4. Valoración de Juicio de Expertos	148

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Cantidad de inscripciones vigentes en el REINFO en las Provincias de Lima.....	21
Tabla 2 Cantidad de IGAFOM / IGAC de acuerdo al plan trianual	22
Tabla 3 Numero de resoluciones emitidas, recibidas.....	23
Tabla 4 Problemas vs. Sus causas	24
Tabla 5 Operacionalización de la variable de estudio	47
Tabla 6 Cumplimiento de la Programación de meta de supervisión y verificación del Instrumento de Gestión Ambiental.....	101
Tabla 7 Cumplimiento de la Programación de meta de supervisión y verificación del Instrumento de Gestión Ambiental.....	103
Tabla 8 Cumplimiento de la Programación de meta de supervisión y verificación del Instrumento de Gestión Ambiental.....	104
Tabla 9 Cumplimiento de la Cantidad de mineros Formalizados	106
Tabla 10 Cantidad de certificados de operación excepcional evaluados y aprobados	109
Tabla 11 Cantidad de autorizaciones de inicio y/o reinicio de actividades mineras	111
Tabla 12 Resultados de Eficiencia del servicio	115
Tabla 13 Resultado de la eficacia de Servicio en el Post_Test y Pre_Test	122
Tabla 14 Resultados de la eficiencia del servicio, en el Pre Test & Post Test	123
Tabla 15 Resultado de la satisfacción del Servicio en el Post_Test y Pre_Test ..	128
Tabla 16 Calidad de servicio Pre_Test y Post_Test.....	130
Tabla 17 Resultado de Calidad de Servicio en el Post_Test y Pre_Test.....	130

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Organigrama del Gobierno Regional de Lima	19
Figura 2. Cantidad de inscripciones vigentes en el REINFO -Lima.....	21
Figura 3.Tendencia de la Cantidad de IGAFOM / IGAC de acuerdo al plan trianual	22
Figura 4. Resoluciones de modificación emitidas por provincia.....	23
Figura 5. Gestión por Procesos.....	39
Figura 6. Provincias atendidas por la dirección de Lima	77
Figura 7. organigrama del Área Técnica de Minería - Lima	83
Figura 8. Pirámide de importancia del Sistema de Gestión por procesos	90
Figura 9. Cumplimiento de la Programación de meta de supervisión y verificación del Instrumento de Gestión Ambiental.....	101
Figura 10. Nivel de capacitaciones	103
Figura 11. Nivel de asistencia técnica.....	105
Figura 12. Cantidad de mineros formalizados.....	107
Figura 13. Cantidad de certificados de operación excepcional evaluados y aprobados	109
Figura 14. Cantidad de certificados de operación excepcional evaluados y aprobados	111
Figura 15. Eficacia del servicio.....	114
Figura 16. Resultados de Eficiencia del servicio	115
Figura 17. Satisfacción del servicio.....	119
Figura 18. Región de aceptación y de rechazo del Ho.....	121
Figura 19 Región de aceptación y de rechazo del Ho, para la satisfacción del servicio	128

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones están cambiando su forma de procesar su información, la forma de mejorar sus servicios, frente a ello una alternativa es la gestión por procesos haciendo que la empresa que lo incluya a su interior obtenga resultados en eficiencia y eficacia. Por ello la gestión por procesos en base a la ISO 9001: 2015, ayuda a gestionar y controlar la eficacia en todos los procesos del negocio.

En ese sentido, la finalidad de la investigación fue; Determinar en qué medida la implementación del proceso de gestión técnica de minería influye en la calidad de servicio de la Dirección Regional de Energía y Minas - Lima”.

La gestión por procesos se aplicó para mejorar la eficacia, eficiencia y satisfacción del servicio del proceso de gestión técnica de minería. El estudio se dividió en los siguientes capítulos:

El Capítulo I: Comprende el problema de investigación donde se desarrolló el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, delimitaciones, limitaciones y objetivos de la investigación.

El Capítulo II: Comprende el desarrollo del Marco Teórico donde se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, el marco conceptual, la definición de términos, las Hipótesis y las variables de investigación.

El Capítulo III: Comprende la Metodología de la investigación ahí se desarrolla el método, el tipo, el nivel y diseño de la investigación. También se muestra la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de la información, técnicas y análisis de datos.

El Capítulo IV: Comprende los resultados de la investigación donde se desarrolla en función de la variable independiente, variable dependiente y la prueba de hipótesis respectivamente.

El Capítulo V: Se presenta la discusión de resultados, Posteriormente las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

Bach: María del Pilar FALCON NESTARES