



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los
centros de empadronamiento de la región Amazonas

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTOR:

Martínez Oyola, Enrique Antonio (orcid.org/0000-0002-7885-5194)

ASESOR:

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

CO-ASESOR

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO-PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este gran logro principalmente a Dios ya que nunca me ha abandonado a pesar de las dificultades y circunstancias y en memoria de mi apreciada madre Bertha Oyola Monja y el apoyo moral de mi padre José Martínez de la Cruz, para poder lograr esta meta.

Y también a mi esposa Jannina Rojas Díaz y mi hijo Iker Antonio Martínez Rojas por su incondicional ayuda para lograr este gran paso en mi carrera profesional y a toda mi familia y amigos que siempre estuvieron apoyándome para cumplir mis metas y objetivos trazados.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haber cuidado y protegido para aún conservar mi vida a pesar de diversos problemas y obstáculos en el trayecto de mí vida y a mi familia formada.

Al Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda y a mí co-asesor el Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo por confiar en mí capacidad darme el conocimiento y apoyo para poder cumplir esta importante meta trazada.

Al proyecto del MIDAGRI denominado Padrón de Productores Agrarios que me ha permitido determinar cómo se relaciona la gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

A la Universidad César Vallejo de la escuela de Post grado de Maestría en Administración de Negocios con su personal docente por todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de mi formación profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados descriptivos de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.	18
Tabla 2 Resultados descriptivos de la variable satisfacción y sus dimensiones. .	18
Tabla 3 Relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los productores.....	19
Tabla 4 Relación entre los procesos estratégicos y la satisfacción de los productores.....	20
Tabla 5 Relación entre los procesos operativos o misionales y la satisfacción de los productores.....	21
Tabla 6 Relación entre los procesos de apoyo o soporte y la satisfacción de los productores.	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Diseño de la investigación.	14
---	----

Resumen

La gestión por procesos permite que una empresa disponga de objetividad y asertividad en cada uno de sus procesos, favoreciendo al cumplimiento de objetivos, calidad de servicio y satisfacción, es así como en la investigación se planteó por objetivo determinar la relación de la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas; el estudio presentó un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y un diseño no experimental, la muestra lo conformaron 380 productores agrarios a quienes se les aplicó un cuestionario de gestión por procesos y satisfacción, permitiendo presentar por resultados que el 46% de los productores agrarios indicó que la gestión por procesos se desarrolla en un nivel medio y el 50% presentó un nivel medio de satisfacción; se concluyó que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la satisfacción, donde, la puntuación de $P < 0,05$ y Rho de Spearman fue de 0,936 lo que estableció una relación positiva muy alta entre las variables; por ende se recomienda a la institución, tomar en consideración las sugerencias del productor agrario para reducir las limitaciones y se aumenten los beneficios permitiendo fortalecer su satisfacción y orgullo por la labor que desarrollan.

Palabras clave: gestión por procesos, satisfacción, procesos estratégicos, centros de empadronamiento.

Abstract

Process management allows a company to have objectivity and assertiveness in each of its processes, favoring the fulfillment of objectives, quality of service and satisfaction. Thus, the objective of the research was to determine the relationship between process management and the satisfaction of agricultural producers in the registration centers of the Amazonas region; The study presented a quantitative approach, correlational scope and a non-experimental design, the sample was made up of 380 agrarian producers to whom a questionnaire on process management and satisfaction was applied, allowing the results to show that 46% of the agrarian producers indicated that process management is developed at a medium level and 50% presented a medium level of satisfaction; It was concluded that process management is significantly related to satisfaction, where the score of $P < 0.05$ and Spearman's Rho was 0.936, which established a very high positive relationship between the variables; therefore, it is recommended that the institution take into consideration the suggestions of the agricultural producers to reduce the limitations and increase the benefits, thus strengthening their satisfaction and pride in the work they carry out.

Keywords: process management, satisfaction, strategic processes, registration centers.

I. INTRODUCCIÓN

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fueron adoptados por las Naciones Unidas con el propósito de crear y garantizar un ambiente sostenible y que al año 2030 las personas puedan gozar de prosperidad y paz, por ello el presente estudio se basa en el objetivo ocho “Trabajo decente y crecimiento económico” el cual apunta a que se estimule el crecimiento económico sostenible, que se fomente las políticas de espíritu empresarial y crear empleos decentes a los ciudadanos, asimismo se sustenta en el objetivo 17 “Alianza para lograr los objetivos” en donde la ayuda se sustenta en los países que están en vías de desarrollo para que logren crecer sólidamente contribuyendo con la creación de un comercio universal equitativo y justo (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

En el análisis del Gobierno de Turquía, se ha llegado a establecer que aproximadamente el 36% de las entidades públicas brindan buena calidad de servicio al ciudadano, pero existe un porcentaje mayor al 50% que no brinda un óptimo servicio, por lo tanto no se logra atender eficientemente a los requerimientos y necesidades del ciudadano causando insatisfacción (Bostancı & Erdem, 2020).

En Palestina, se ha llegado a destacar que aproximadamente el 48% de las organizaciones públicas aún se encuentran en proceso de mejora de su gestión y calidad de atención para alcanzar la satisfacción del ciudadano en los bienes y servicios que se otorgue al ciudadano, por ende es de requerimiento que se implementen diferentes estrategias de gestión para que guíen al ciudadano a ser partícipes en la toma de decisiones del Gobierno, por ello es de requerimiento que se promueva la gestión de procesos con la finalidad de alcanzar con éxito la satisfacción en los servicios (Kharroub & cOthmanMansour, 2019).

En el contexto nacional se ha identificado que el servicio que ofrecen las entidades del Estado es de nivel bajo, generando que los peruanos se sientan insatisfechos con los proyectos de gestión que desarrolla su gobierno, dado que no se realizan evaluaciones a los procesos de servicio ni se lleva un

adecuado control de la toma de decisiones (Pérez & Barbarán, 2021), de igual manera, indican que la calidad de servicio ofrecido por el gobierno se encuentra en decrecimiento, porque los ambientes y el servicio brindado no es el adecuado, los procesos de gestión no se encuentran estandarizados, los funcionarios no se encuentran capacitados para desarrollar sus funciones, situación que refleja insatisfacción en el ciudadano (Morveli, 2021).

Los centros de empadronamiento de la región Amazonas, no son ajenos a las problemáticas antes mencionadas, pues se ha identificado que los productores agrarios están insatisfechos por la incertidumbre que se genera al no verse beneficiados en futuros proyectos que proponga el MIDAGRI, además, resaltan que no se toman en consideración sus necesidades expuestas al momento de ser empadronados, asimismo, los productores agrarios requieren que se les brinde información respecto a los beneficios que obtendrán al registrarse en las sedes autorizadas, dado que algunos beneficios se limitan a ciertos cultivos y hectareaje, de igual forma, se necesita contar con el control de la gestión de los procesos con el fin de comprobar que la información brindada por el productor sea veraz.

Es así como se llega a establecer por formulación del problema: ¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas? y por específicos: ¿De qué manera se relaciona los procesos estratégicos con la satisfacción de los productores agrarios?; ¿De qué manera se relaciona los procesos operativos o misionales con la satisfacción de los productores agrarios?; ¿De qué manera se relaciona los procesos de apoyo o soportes con la satisfacción de los productores agrarios?; ¿De qué manera una propuesta estratégica para la gestión por procesos contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas?

Referente a la justificación teórica, se busca aumentar el conocimiento de las variables del proyecto por medio del estudio y evaluación de fundamentaciones teóricas tomadas como información previa, por ello las

teorías tomadas en cuenta para la gestión por procesos (Teoría de contingencia, Teoría general de sistemas, Teoría de la administración científica de Federick Taylor) y en la satisfacción (Teoría de la calidad, Teoría de Desarrollo Organizacional de Bennis y Beckhard, Teoría de la Satisfacción del Cliente). Concerniente a la justificación práctica, se busca que los directivos del centro de empadronamiento pueden tomar decisiones en la gestión de procesos para un mayor control de los empadronamientos, buscando, la satisfacción, y así favorezca el futuro beneficio de los productores agrarios. Respecto a la justificación metodológica; se consideró un método inferencial para determinar los grados de relación entre las variables, permitiendo reflejar un estudio cuantitativo.

Por objetivo general se establece: Determinar la relación de la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas y por específicos: Precisar la relación entre los procesos estratégicos con la satisfacción de los productores agrarios, establecer la relación entre los procesos operativos o misionales con la satisfacción de los productores agrarios, reconocer la relación entre los procesos de apoyo o soporte con la satisfacción de los productores agrarios, diseñar una propuesta estratégica para la gestión por procesos que contribuya a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Por hipótesis de investigación se destaca: la gestión por procesos se relaciona con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas y por específicas: Los procesos estratégicos se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios, los procesos operativos o misionales se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios, los procesos de apoyo o soporte se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios, el diseño de una propuesta estratégica para la gestión por procesos contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

En Ecuador, Cubero & Valdez (2022) en su investigación establecieron por objetivo realizar un análisis de la gestión por procesos de negocio como mecanismos para la transparencia y la eficiencia del Gobierno abierto en las entidades públicas ecuatorianas, se dispuso de una metodología cuantitativa; por resultados se identificó que la gestión fue desarrollada en un nivel medio representado por el 49%, los autores concluyen que para llegar a consolidar eficientemente las políticas de gobierno abierto se deben de tomar en cuenta las normativas vigentes concerniente a la transparencia.

En Venezuela, Marín & Pérez (2021) establecieron como objetivo analizar la gestión por procesos en las redes de cooperación para determinar la articulación de una interfaz Universidad - Gobierno - Empresa; el diseño fue no experimental; como resultados se mostró que el enfoque de gestión por procesos es fundamental que una red de cooperación intersectorial pueda ser desarrollada considerando las necesidades que presenten los grupos de interés; se concluye que la propuesta de una gestión por procesos es viable y permite romper los esquemas de gestión tradicional para brindar nuevos aportes de gestión fortaleciendo la dinámica social organizacional.

En la Habana, Lagues & Martínez (2021) en su estudio propuso por objetivo identificar las tendencias de aplicación que presenta la gestión por procesos en el benchmarking para alcanzar la calidad, el enfoque fue cualitativo, como resultados se reflejó que existe poca literatura concerniente a las estrategias que permitan el buen desarrollo de la gestión por procesos enfocado a la calidad sin embargo, se indica la suma importancia que resalta la gestión por procesos dentro del éxito empresarial, por ende los autores concluyen que la gestión por procesos permite interdependencia de actividades mayor articulación en la gestión y consideración de la tecnología para la mejora de las áreas, actividades y desempeño profesional.

En Cuenca, Calle & Párraga (2021) propusieron diseñar un modelo de gestión de procesos enfocado en generar resultados para la mejora de la calidad de atención en las instituciones de salud; el estudio tuvo un diseño no

experimental; por resultados se destacó que el un 42% de usuarios desconoce la cartera de servicios, destacando que la institución no ofrece un Servicio de Información eficiente, de igual manera se obtuvo que el 42,3% no se encuentra satisfecho con la atención rápida y amable percibida; el autor concluye en su propuesta que una adecuada gestión de los procesos ayuda hacer frente a las problemáticas identificadas, orientando el desarrollo de actividades que busca la calidad y la eficiencia en la satisfacción del usuario.

En Pakistán, Farooq *et al.* (2020) en su estudio propuso para objetivo analizar la gestión por procesos de conocimiento hacia la satisfacción del colaborador la metodología dispuso de un enfoque cuantitativo y se contó con una muestra de 248 colaboradores de instituciones del nivel superior de Pakistán; por resultados que el 85% indicó un nivel de satisfacción medio y el 46% señaló una percepción de nivel medio de gestión; se concluyó que la gestión por procesos permite mejorar la satisfacción del colaborador, favoreciendo a disponer de una mayor organización administrativa de los procesos conduciendo a fortalecer las habilidades y conocimientos del trabajador.

En Barranquilla, Barrios *et al.* (2019) en su estudio planteó por objetivo determinar cómo la gestión por procesos es un factor diferenciador de competitividad, la metodología que representó la investigación tuvo un diseño no experimental, por resultados se determinó que la gestión por procesos genera que la competitividad empresarial tenga un mayor impulso otorgando a las empresas a disponer de mejor coordinación y buen uso de los recursos el autor concluye que al establecer actividades y procesos enfocados en la satisfacción del cliente conllevará a que se mejore eficientemente la lealtad del mismo, se disminuyan las quejas y reclamos conllevando a que la empresa sea mucho más competitiva.

En Lima, Pérez y Barbarán (2021) en su estudio tuvo por propósito analizar el control administrativo en la gestión pública; la metodología presentó un diseño no experimental, por resultado se presentó que el escaso control administrativo en la gestión pública conlleva a que puedan disponer del desarrollo eficiente en la gestión por procesos; originando que no se cumpla

con los procesos de gestión en los plazos programados, se concluye que es necesario que se lleve un buen control administrativo en las entidades mediante la gestión por procesos facilita identificar oportunamente las necesidades y ayuda a potencializar las fortalezas de las organizaciones, evaluar los procesos y mejorar calidad en la atención.

En Trujillo, Carranza (2021) determinó el grado de relación entre el uso de aplicativos informáticos y la gestión por procesos en una entidad pública; la metodología tuvo un enfoque cuantitativo; por resultados se identificó satisfacción de un 57, 1% de colaboradores en el uso de aplicativos informáticos; mientras que, la gestión por procesos presentó un nivel regular para (71,4%), además se obtuvo un $p < 0,01$ y un coeficiente de correlación de Pearson de 0, 878, permitiendo concluir que se evidenció una correlación significativa entre las variables.

En Lima, Mateo (2022) estableció la relación que presenta la gestión por procesos y el diseño organizacional de la Administración pública; el enfoque fue cuantitativo - correlacional; por resultados se presentó una correlación alta positiva entre las variables con un $p = 0,000$ y un $r = 0,750$; permitiendo concluir que existe relación entre las variables; destacando de esta forma que la gestión por procesos en las instituciones permite asumir de forma asertiva los cambios y decisiones transformacionales favoreciendo a la mejora continua.

En Lima, Malca *et al.* (2021) analizó los indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos; la metodología fue hipotética deductiva; se identificó por resultados se presenta una alta predominancia de la administración de los procesos con el cumplimiento eficiente de las funciones; se concluyó que los indicadores que más predominan son el poco liderazgo, el incumplimiento de las actividades que se programaron, asimismo que no se desarrolle un seguimiento a estas actividades y que no exista un trabajo previo para analizar problemas ocasionando que la gestión administrativa de las entidades públicas sea deficiente.

En Trujillo, Bravo *et al.* (2019) señalaron analizar la gestión por procesos y como este llega a incidir en la administración documental de una empresa de

contrucción; el estudio fue el pre experimental y se obtuvo por resultados que la gestión por procesos presenta tiempos de respuestas lentos y existen limitaciones para acceder a la información; dónde luego de haber implementado una gestión por procesos articulada permitió que los tiempos de acceso a información se redujeron en un 90.07% y mejorar la satisfacción de los colaboradores hasta en un 100%; se llegó a concluir que la gestión por procesos permite identificar las dificultades que afectan al cumplimiento de objetivos y a optimizar los tiempos.

En Lima, Flores & Delgado (2020) establecieron por objetivo analizar la gestión por resultados en una entidad pública con el propósito de evidenciar la eficiencia y la eficacia en la calidad de atención, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, participaron 24 colaboradores, como resultados evidenciaron que el 54% de los colaboradores enfatizó que la gestión de resultados en la entidad es desarrollado inadecuadamente; el 48% indicó que la calidad de atención ofrecida al ciudadano es mala; el autor concluye en que al desarrollar una propuesta de gestión por procesos enfocada en la planificación administrativa favorecerá a que la organización y gestión de actividades de la entidad busque mejorar el direccionamiento y éxito en la ejecución de procesos.

En Lima Sánchez *et al.* (2020) analizó la incidencia que presenta la gestión por procesos en los organismos gubernamentales, el enfoque fue cuantitativo, como muestra se tomó en consideración a 384 colaboradores por resultados se identificó que el 50,5% de los colaboradores públicos indicaron que en los organismos gubernamentales la gestión administrativa es desarrollada en un nivel pésimo; mientras que el 93,2% señaló que percibe un nivel regular de gestión por procesos; los autores concluyen que la gestión por procesos tiene un 24,4% de influencia en las organismos públicos, de lo cual se resalta que es sumamente importante desarrollar una adecuada gestión por procesos, pues la calidad conlleva a que impacte en la percepción del ciudadano.

En Lima, Salazar *et al.* (2020) estableció por objetivo analizar la implementación de la gestión por procesos para apoyar a la administración en

los organismos gubernamentales; se consideró una metodología de enfoque cualitativo; por resultados se determinó la necesidad de las instituciones públicas por mejorar su sistema administrativo y que esté se alinea a una modernización en los procesos y mejorar la competitividad del estado generando que por medio de la gestión por procesos se pueda dar valor al usuario y atender a sus requerimientos de forma eficaz, concluyen que la implementación de gestión en cada proceso organizacional orienta a la calidad y a la mejora continua.

En Lima, Ruiz (2019) propuso por objetivo analizar la gestión por procesos en la mejora continua de centros educativos; la metodología presenta un enfoque cualitativo y diseño no experimental, como resultados se estableció que en las entidades del estado se requiere la implementación de una gestión por procesos dado que este juega un papel crucial para que se alcance la calidad en la educación permitiendo que los objetivos lleguen a concretarse y los procesos estratégicos y de soporte faciliten tomar decisiones idóneas. Se concluye que al efectuarse la incorporación de un modelo de gestión por procesos favorece la complementación de la mejora continúa brindando calidad en el servicio y en cada proceso que se desarrolle potenciando la educación y la competitividad de las entidades públicas.

En Cuenca, Matute & Murillo (2021) en su investigación tuvo como objetivo analizar los resultados de la gestión por procesos alineados a la atención en instituciones de salud; la metodología presentó un enfoque cuantitativo, por resultado se obtuvo el 40% de los 150 usuarios tuvieron una percepción de nivel medio de gestión por resultados y el 40% señaló un nivel medio de atención, el autor concluyó las entidades tienen la necesidad de que se implemente un modelo de gestión en cada proceso dado que se alcanzaría la relación integral de la administración haciendo que se siembren semillas de éxito, calidad y confiabilidad, favoreciendo directamente a lograr la satisfacción del usuario.

En Chiclayo, Muñoz (2019) sobre la gestión por procesos y calidad de atención en un establecimiento de salud, tuvo un enfoque mixto, participaron

de 22 colaboradores y 189 pacientes, por resultados se identificó que el 86,8% de los pacientes se mostraron insatisfechos, se concluyó en el desarrollo de una propuesta enfocada en la mejora de la gestión por procesos ayudará que la entidad mejore sus decisiones y optimicen los servicios enfocados de calidad.

En Lambayeque, Arteaga y Saavedra (2018) en su estudio destacó por objetivo diseñar un modelo de gestión de procesos que facilite un buen servicio en una municipalidad distrital de Chiclayo, el enfoque fue cuantitativo, se dispuso con el análisis de 153 procesos; por resultados se identificó que en la entidad solo existe un 24,93% de cobertura para el barrido de parques y calles; mientras que un 31,19% para el recojo de residuos sólidos, esta situación refleja inadecuados procesos en la gestión pública, el autor concluye que, la gestión por procesos toma importancia en los gobiernos dado que permite el uso adecuado de los recursos y se disponga de un mayor control de ellos, para mejorar la cobertura de los servicios.

En el análisis de las fundamentaciones teóricas concerniente a las variables de estudio, se destaca que la gestión por procesos fue fundamentada en la Teoría de la contingencia de Lawrence y Lorsch, donde se afirma que los procesos de administración que desarrolla una institución no pueden ser realizados de manera homogénea, es decir cada institución es única y por lo tanto tienen procesos únicos, así la aplicación de técnicas administrativas dependerán de las situaciones que se presente respecto a sus necesidades, problemáticas y capacidad del colaborador (Muhammad y Mehmet, 2021). De igual forma, se sustenta en el Enfoque de sistemas, propuesto por Ludwing Von Bertanffy, establece que los sistemas administrativos permiten resolver problemas operativos dentro de una institución, considerando a la organización como un solo sistema que involucra todas las interdependencias de sus partes, permitiendo que las entidades puedan adaptarse a las nuevas realidades competitivas del mercado, tengan una conducta abierta al aprendizaje y promuevan el desarrollo de procesos de transformación (Ramage y Shipp, 2020). La Teoría de la administración científica de Frederick Taylor establece que toda organización debe basar su gestión en cuatro

procesos principales: planeación, preparación, control y ejecución para que de esta manera las actividades que desenvuelva una entidad se alinee en aumentar la eficiencia y productividad de los colaboradores buscando continuamente alcanzar las objetivos y metas de la entidad (Dahlgaard-Park *et al.*, 2018).

En lo que respecta a la variable satisfacción esta se fundamenta en la Teoría de la Calidad Total de Deming, donde se establece que la calidad de una organización es aquella estrategia que se usa en una empresa para que esta pueda efectuar sus procesos de gestión teniendo como principal propósito alcanzar la satisfacción de manera que está presente equilibrio acorde a las necesidades y expectativas que se presenten por el grupo de interés, para contar con un entorno competitivo y abierto al cambio (Aryanny & Iriani, 2020). Asimismo, se fundamenta en la Teoría de Desarrollo Organizacional de Bennis y Beckhard, en la cual señala que la empresa debe ajustarse a la época en la que se encuentra, pues las características deben estar acorde a las necesidades de los clientes, pues los cambios que se vivencian en la sociedad generan que se reconstruyan todas las estructuras organizacionales de una empresa en la cual, los clientes, gerentes y directivos deben ser los principales intervinientes en buscar la efectividad empresarial (Ramón, 2021).

Se destaca la Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente de Carmona y Leal, donde se señala que ciertas características correspondientes a los productos y los servicios están relacionados con la satisfacción del cliente, mientras que otros criterios hacen referencia a la insatisfacción, por ello cada dimensión enfatizada en esta teoría se analizan desde ambos aspectos desde la satisfacción y la insatisfacción (Saavedra, 2021). Además, se resalta la Teoría de la Calidad de servicio planteada por Zeithaml, Berry y Parasuraman, quienes establecen que la calidad de servicio es considerada como aquella resta entre las expectativas y la percepción que refleje un cliente, tomando en consideración estos dos aspectos como base para evaluar los niveles de satisfacción y alinearlos al análisis de la calidad (Shi & Shang, 2020).

Analizando a la variable de gestión por procesos, esta se sustenta como aquella disciplina de gestión que ayuda a las instituciones a disponer de modelos, control, y diseño de actividades y procesos que tengan por propósito mejorar eficientemente el desempeño de gestión y administración de una institución (Cieza & González, 2021); además, que las metas propuestas en una organización puedan ser concretadas y con ello alcanzar la satisfacción del usuario (Pereda, 2021). La gestión por procesos consiste en la agrupación de aquellos procesos clave que permita a una organización identificar las problemáticas y proponer actividades de gestión para alcanzar los objetivos propuestos de manera estratégica (Delgado & Calsina, 2019). La finalidad que resalta la gestión por procesos es mejorar las actividades y se busque aumentar y mejorar los resultados positivos de la empresa (Florián *et al.*, 2021).

La gestión de procesos hace énfasis en la manera estratégica que se plantea para orientar los esfuerzos de una organización hacia el cumplimiento de objetivos y satisfacción de necesidades, buscando que se logren concretar y alcanzar las expectativas del cliente (Bravo *et al.*, 2021). Asimismo permite que toda la estructura organizacional de una entidad se centre en obtener resultados, para lo cual se descomponen y separan en tareas y actividades con el único propósito de lograr la eficiencia en cada uno de los procesos (Hitpass, 2017). De igual manera, la gestión por procesos permite que una institución centre sus objetivos en un enfoque al cliente, fortalezca su alineamiento estratégico y disponga de un proceso de mejora continua constante (Medina *et al.*, 2019). Se enfatiza que está orientado al desenvolvimiento de las actividades y estrategias administrativas, de tal manera que permita orientar cada proceso hacia la satisfacción (Guzmán *et al.*, 2019); además se indica que está conformado por la identificación y mejora de actividades de una organización para lograr calidad, objetividad y asertividad en las actividades, es importante que se señale que una idónea gestión por procesos facilitará que los procesos sean flexibles, ayudará a que el personal visiona un beneficio en común con la empresa y garantice la adaptación al cambio (ENAP, 2022).

En lo que respecta a las definiciones conceptuales de la satisfacción, esta está conformada por aquel análisis de las percepciones que tiene una persona respecto a un bien o servicio adquirido (Izquierdo, 2021); se alcanza la satisfacción cuando la percepción de la persona llega a estar al mismo nivel o por encima de sus expectativas, al alcanzar la satisfacción de un bien o servicio se puede denotar niveles de calidad (Mendoza et al., 2020). Los niveles de satisfacción están representados por la comparación que se realiza a las expectativas y los niveles de percepción (Padilla & Bravo, 2019); de igual manera la satisfacción se encuentra establecida como la diferencia cualitativa que presenta la percepción con las expectativas (Lupano & Castro, 2018).

La satisfacción representa los niveles de placer o desilusión que llega a experimentar una persona al equiparar los costos o niveles de servicios percibidos al momento de haber adquirido el servicio; en la cual si éste llega a superar sus expectativas se llegará a destacar que los clientes están bastante satisfechos (Chacón & Rugel, 2018). La satisfacción se ha involucrado no solamente en las entidades privadas sino también en las entidades públicas, tomándose como un indicador que permite evaluar la gestión sostenible y responsable de los procesos institucionales en base a la percepción del cliente o usuario (Claude *et al.*, 2019).

Asimismo, para el análisis de la gestión de procesos, la ENAP (2021), Indica que mediante el gráfico del mapa de procesos se podrán analizar cada uno de los objetivos estratégicos propuestos y las actividades que se determinen, Por ende se resaltaron tres dimensiones como procesos estratégicos operativos y de soporte. Así se determina que la dimensión procesos estratégicos: permiten que una empresa pueda orientar sus actividades hacia resultados que favorezcan a la organización (Navarro & Delgado, 2020), para el planteamiento de estos se debe de contar con el monitoreo y evaluación previo de la realidad problemática, para que asertivamente se propongan estrategias de gestión y poder dar pronta solución a los problemas (ENAP, 2021). Dimensión procesos operativos: hacen énfasis en la necesidad que presenta el ciudadano para que se le atienda a sus requerimientos (ENAP, 2021), estos procesos van a la par con la cadena de valor y son los

encargados de asegurar que se cumplan las actividades en un tiempo determinado, buscando continuamente el adecuado uso de los recursos para la satisfacción (S. Flores & Núñez, 2021). Dimensión procesos de soporte: está orientado al apoyo y soporte de los procesos operativos y estratégicos; donde por medio del desarrollo de un trabajo articulado se logre establecer cómo se lleva a cabo cada proceso, los mismos que tienen que estar enfocados en fortalecer la cadena de valor en la gestión (Aranda *et al.*, 2018).

Para el análisis de la satisfacción se tomaron en consideración cuatro dimensiones: dimensión de rendimiento percibido, expectativas, satisfacción y profesionalismo. En la dimensión de rendimiento percibido, se encuentra conformado por la manera en cómo los usuarios llegan a percibir el servicio o producto brindado por una empresa; este se caracteriza como los niveles de percepción que representa el usuario respecto a la adquisición de un bien o servicio (Meleddu *et al.*, 2019). Concerniente a las expectativas, estas se encuentran en constante análisis y busca determinar si un bien o servicio ha logrado cumplir o no los requerimientos mínimos esperados, denotando satisfacción o insatisfacción (Silva *et al.*, 2022). La tercera dimensión sobre la satisfacción hace referencia al sentimiento que refleja haber cumplido exitosamente las expectativas esperadas alcanzando niveles de complacencia referente al bien o servicio (Darawong & Sandmaung, 2019); en esta dimensión se establece tres niveles: primer nivel es la insatisfacción que ocurre cuando los aspectos esperados del bien o servicio no ha llegado a concretarse, el nivel de satisfacción referencia cuando lo anhelado del bien o servicio ha llegado a concretarse y el nivel de complacencia cuando lo anhelado ha llegado a superar las expectativas esperadas por el cliente (Silva *et al.*, 2022). La dimensión de profesionalismo referencia la capacidad de la empresa para generar metas compartidas y consistentes entre los colaboradores buscando continuamente que se mejore el sistema de atención y producción (Kamarudin & Kassim, 2020).

III. METODOLOGÍA

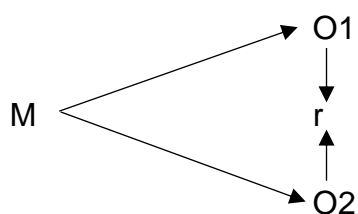
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un tipo de estudio básico, esta se centra en aumentar el conocimiento y comprensión de las variables sin que llegue a contrastarse con ningún criterio práctico (CONCYTEC, 2020). En lo referente al enfoque el estudio fue cuantitativo, porque se hizo uso del análisis de datos numéricos con el propósito de contestar a las preguntas de la investigación y con ello llegar a probar y contrastar la hipótesis de estudio, asimismo, se usará la estadística descriptiva para analizar la realidad actual de la gestión por procesos y satisfacción. Con respecto al alcance del estudio fue correlacional porque en el estudio se efectuó un análisis inferencial donde se contrastó la hipótesis de estudio y se pudo medir la relación entre las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El diseño fue no experimental, porque en su desarrollo no se llegó a realizar manipulación deliberada de las variables, destacando que el estudio fundamentalmente se basó en la observación de fenómenos que se presenta tal y cual en su estado natural para que de esta manera puedan ser analizados, además fue transversal, dado que las encuestas fueron aplicadas una sola vez (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño de la investigación.



Nota. La presente muestra el diseño de la investigación, donde se consideraron los ítems: M: Productores agrarios, O1: Gestión por procesos, r: nivel de relación, O2: Satisfacción.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual: La gestión por procesos se encuentra conformada por la identificación y mejora de los procesos de una organización, en la cual cuando éstos sean desarrollados logren mostrar calidad, objetividad y asertividad para brindar un servicio de calidad (ENAP, 2021).

Definición operacional: la gestión de procesos está representada por la agrupación de los conocimientos que permiten que los colaboradores puedan estar orientados así el desarrollo de actividades establecidas quien denotan calidad y que estén alineadas a lograr los objetivos propuestos una entidad.

Dimensiones: se establecieron por dimensiones Procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo o soporte, y como indicadores: Misión, visión, conocimiento de la ley N°27658, objetivos institucionales, metas, necesidad del usuario, procesos de servicio documentados, información al usuario, compromiso, confianza, capacitación, identificación de problemas, seguimiento y difusión de información

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: La satisfacción está representada por la cantidad total que denota placer desilusión al momento de haber experimentado un servicio o al haber adquirido un producto, dónde se busca que las perspectivas satisfactorias pesen más que las insatisfactorias (Chacón & Rugel, 2018).

Definición operacional: el nivel de satisfacción que presente una persona frente a un bien o servicio está representado por el mayor cumplimiento de sus expectativas frente a una percepción. Dimensiones: se destacaron por dimensiones rendimiento percibido, expectativas, satisfacción, profesionalismo, por indicadores: responsabilidad, reconocimiento, experiencias positivas, atención a conflictos, capacidad de respuesta, solucionar problemas, trato personalizado, atención a necesidades, amabilidad, respeto, atención a dudas.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población de la investigación Arias (2020) señala que es el conjunto de personas u objetos que disponen una característica en común que se desea ser analizada e investigada; mientras que, la muestra referencia a una parte de la población que permite recolectar información oportuna sobre los participantes del estudio. Se tomó en consideración como población a una cantidad de 34000 productores agrarios empadronados en la Región Amazonas en el MIDAGRI al 2022, para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula de la muestra finita, considerando un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%, permitiendo obtener como muestra a 380 productores agrarios (anexo 4), es así que como unidad de análisis se consideró al productor agrario de un centro de empadronamiento, Amazonas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se tomó en consideración a la encuesta, mientras que por instrumentos se resalta al cuestionario de gestión por procesos y al cuestionario de satisfacción. En lo referente al cuestionario de gestión por procesos, este se analizó mediante una cantidad de 15 ítems, los cuales estuvieron distribuidos en 5 ítems por cada dimensión: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo o soporte. El cuestionario de satisfacción fue analizado en una cantidad de 20 ítems de los cuales se distribuyeron en 5 ítems por cada dimensión rendimiento percibido; expectativas, satisfacción y profesionalismo. Ambos instrumentos estuvieron analizados por medio de una escala Likert.

La validez para Aceituno *et al.* (2020) consiste en el grado que determina que un instrumento llega a medir coherentemente una variable, denotando persistencia, claridad, coherencia y cohesión; para el informe se tomó en consideración al juicio de expertos. La confiabilidad para Aceituno *et al.* (2020) consiste en probar si la información recolectada es fiable y denota una precisión estadística que logra indicar que el instrumento permite que se obtengan datos verdaderos y confiables; por ello se realizó la confiabilidad usando el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

De acuerdo con Aceituno *et al.* (2020) los procedimientos consisten en los procesos que permitan recopilar la información para medir las variables; los procedimientos se iniciaron con la elaboración de los instrumentos, posteriormente estos fueron validados, luego se pidió permiso a la institución para aplicar los cuestionarios hacia los productores agrarios, seguidamente se realizó un consentimiento informado a los productores para participar en el estudio y responder los cuestionarios; luego, se recolectaron los datos y se organizaron para determinar su confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, finalmente se estructuró la información acorde a los objetivos.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el método de análisis de datos se usó una estadística inferencial, para la cual se contó con el apoyo de la herramienta estadística de SPSS V.26, permitiendo que la información pueda ser organizada y estructurada para lograr contrastar la hipótesis de la investigación; además, los datos se presentaron en el capítulo de resultados organizados acorde a los objetivos mediante tablas para la comprensión e interpretación de la información.

3.7. Aspectos éticos

Para los aspectos éticos de la investigación se tomó en consideración el “Código de ética en investigación” (Resolución N° 0340-2021, 2021); donde el aspecto ético de beneficencia que consistió en realizar el bien para la sociedad y para los involucrados en la investigación; el aspecto ético no maleficencia refleja que el investigador en su estudio no afecta a las personas partícipes de la investigación en ninguna situación, el aspecto ético de Justicia destaca la protección de los derechos de las personas; el aspecto ético de autonomía consiste contar con la aprobación de los participantes mediante un consentimiento informado; el principio de respeto a la propiedad intelectual, en la cual el investigador respetó todos los derechos de propiedad intelectual siguiendo las normativas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados descriptivos de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.

Nivel	Dimensión: Procesos estratégicos		Dimensión Procesos operativos		Dimensión: Procesos de apoyo y soporte		Variable Gestión por procesos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	123	32	92	24	86	23	92	24
Medio	159	42	164	43	180	47	174	46
Alto	98	26	124	33	114	30	114	30
Total	380	100	380	100	380	100	380	100

Nota. En la tabla 1 se muestran los resultados del cuestionario gestión por procesos aplicado a los productores agrarios

Interpretación: De la encuesta que se aplicada a los 380 productores agrarios se ha identificado que la gestión por procesos en los centros de empadronamiento de la región Amazonas se desarrolla en un nivel medio al igual que sus dimensiones, es de esta forma, como se establece que gran parte de los productores agrarios no conocen de misión, visión y los objetivos institucionales de los centros de empadronamiento; existe poca participación en las capacitaciones respecto a la gestión de empadronamiento, conllevando a tener poco conocimiento de los beneficios que obtendrán al registrarse en las sedes autorizadas.

Tabla 2

Resultados descriptivos de la variable satisfacción y sus dimensiones.

Nivel	Dimensión: Rendimiento percibido		Dimensión: Expectativas		Dimensión: Satisfacción		Dimensión: Profesionalismo		Variable: Satisfacción	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	73	26	80	21	67	18	84	22	73	19
Medio	91	33	157	41	194	51	172	45	183	48
Alto	116	41	143	38	119	31	124	33	124	33
Total	380	100	380	100	380	100	380	100	380	100

Nota. En la tabla 2 se muestran los resultados del cuestionario satisfacción aplicado a los productores agrarios.

Interpretación: De los resultados mostrados se identificó que la satisfacción de los productores agrarios se presenta en un nivel medio, al igual que sus dimensiones; señalando que tienen incertidumbre que se genera al no verse beneficiados en futuros proyectos que proponga el MIDAGRI, además, resaltan que no se toman en consideración sus necesidades expuestas al momento de ser empadronados, dado que algunos beneficios se limitan a ciertos cultivos y hectareaje.

4.2. Resultados inferenciales

Objetivo general: Determinar la relación de la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Tabla 3

Relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los productores.

Coeficiente	Variable	Ítems	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	0,936**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de hipótesis

H₁: La gestión por procesos se relaciona con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

H₀: La gestión por procesos no se relaciona con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Interpretación: Analizando los valores presentados en la tabla 3, se ha determinado un nivel de significancia bilateral fue de $P < 0,05$ y la puntuación del coeficiente de correlación de 0,936 lo que establece una relación positiva muy alta entre la gestión por procesos y la satisfacción de los productores

agrarios; es de esta manera como se consideró aceptar la hipótesis alterna de la investigación mientras que a la hipótesis nula se le rechaza.

Objetivo específico 1: Precisar la relación entre los procesos estratégicos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Tabla 4

Relación entre los procesos estratégicos y la satisfacción de los productores.

Coeficiente	Variable	Ítems	Satisfacción
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	0,856**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de hipótesis específica 1:

H₁: Los procesos estratégicos se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

H₀: Los procesos estratégicos no se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Interpretación: Analizando los valores presentados en la tabla 4, se ha determinado un nivel de significancia bilateral fue de $P < 0,05$ y la puntuación del coeficiente de correlación de 0,856 lo que establece una relación positiva alta entre los procesos estratégicos y la satisfacción de los productores agrarios; es de esta manera, como se acepta la hipótesis alterna de la investigación mientras que, a la hipótesis nula se le rechaza

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre los procesos operativos o misionales con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Tabla 5

Relación entre los procesos operativos o misionales y la satisfacción de los productores.

Coeficiente	Variable	ítems	Satisfacción
Rho de Spearman	Procesos operativos o misionales	Coeficiente de correlación	0,961**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación hipótesis específica 2:

H₁: Los procesos operativos o misionales se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

H₀: Los procesos operativos o misionales no se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Interpretación: Analizando los valores presentados en la tabla 5, se ha determinado el nivel de significancia bilateral fue de $P < 0,05$ y la puntuación del coeficiente de correlación fue de 0,961 lo que establece una relación positiva muy alta entre los procesos operativos o misionales y la satisfacción de los productores agrarios; es de esta manera como se acepta la hipótesis de la investigación mientras que, a la hipótesis nula se le rechaza.

Objetivo específico 3: Reconocer la relación entre los procesos de apoyo o soporte con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Tabla 6

Relación entre los procesos de apoyo o soporte y la satisfacción de los productores.

Coeficiente	Variable	Ítems	Satisfacción
Rho de Spearman	Procesos de apoyo o soporte	Coeficiente de correlación	0,946**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Contrastación de hipótesis específica 3:

H₁: Los procesos de apoyo o soporte se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

H₀: Los procesos de apoyo o soporte no se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Interpretación: Analizando los valores presentados en la tabla 6, se ha determinado el nivel de significancia bilateral fue de $P < 0,05$ y la puntuación del coeficiente de correlación fue de 0,946 lo que establece una relación positiva muy alta entre los procesos de apoyo o soporte y la satisfacción de los productores agrarios; es de esta manera como se acepta la hipótesis de la investigación mientras que, a la hipótesis nula se le rechaza.

V. DISCUSIÓN

En lo referente al objetivo general sobre determinar la relación de la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas; se determinó que; la gestión por procesos se relaciona significativamente con la satisfacción de los productores agrarios, en la cual, el nivel de significancia $P < 0,05$ y la puntuación del coeficiente de correlación fue de 0,936, lo que determinó una relación positiva muy alta entre las variables. Se mostró coincidencias con el estudio de Salazar *et al.* (2020) quienes establecieron que la implementación de gestión por procesos orienta a la calidad y a la mejora continua; además se coincide con el estudio de Muñoz (2019), quién señaló que la gestión por procesos presenta una fuerte relación significativa con la calidad de atención en el servicio, resaltando de esta forma en el desarrollo de una propuesta enfocada en la mejora de la gestión por procesos ayudará que la entidad mejore sus decisiones y optimicen los servicios enfocados de calidad. Es así como se acepta la Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente de Carmona y Leal, donde se señala que ciertas características de un producto están relacionadas con la satisfacción del cliente y otros con la insatisfacción (Saavedra, 2021), por ello, se hace énfasis que al realizar mejoras en la gestión por procesos contribuirá a que los aspectos de satisfacción de los colaboradores de una organización se potencialicen favoreciendo directamente a los aspectos administrativos institucionales y a reducir los niveles de insatisfacción con las actividades que desempeñan; además es de aporte reflejar que las instituciones requieren del desarrollo de un análisis a los componentes de la satisfacción y profesionalismo del colaborador.

En lo que respecta al objetivo específico sobre precisar la relación entre los procesos estratégicos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, se presentó un nivel de significancia de 0,000 y la puntuación del coeficiente de correlación de 0,856 lo que determinó una relación positiva alta; señalando que los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la satisfacción de los productores agrarios. Es así como se coincide con los resultados de Farooq

et al. (2020), donde los autores identificaron la existencia de un nivel medio en la gestión de procesos respecto al conocimiento que las entidades desarrollan representado por el 46% y el 85% de los colaboradores presentaron un nivel medio de satisfacción determinando que las entidades públicas requieren de que se cuente con un marketing interno como estrategia para que la gestión de procesos basados en el conocimiento favorezcan directamente a contar con una mayor organización administrativa, pues ello conduce al fortalecimiento de las habilidades y conocimientos del colaborador, resaltando así que se debe contar con actividades que permitan una mayor integración entre el personal para que de esta forma se alcance su satisfacción y se disponga de profesionales mucho más comprometidos con el desarrollo de sus actividades favoreciendo al cumplimiento de los procesos estratégicos, operativos y de soporte. De forma similar se acepta el aporte de Cieza & González (2021), quien señaló que la gestión por procesos se sustenta como aquella disciplina de gestión que ayuda a las instituciones a disponer de modelos, control, y diseño de actividades y estrategias que tengan por propósito mejorar eficientemente el desempeño de gestión y administración de una institución; es así como se determina que la gestión por procesos busca que las metas propuestas en una organización puedan ser concretadas, en la cual por tratarse de investigaciones públicas que se puedan cumplir los objetivos y con ello la satisfacción de los usuarios.

En lo referente al objetivo específico sobre establecer la relación entre los procesos operativos o misionales con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, se identificó un nivel de significancia de 0,000 y la puntuación del coeficiente de correlación de 0,961 lo que determinó una relación positiva muy alta señalando que los procesos operativos o misionales se relacionan significativamente con la satisfacción de los productores agrarios. Se encontró coincidencias con el estudio de Villacorta (2018), quien presentó por resultados deficiencias en los procesos que vienen efectuándose para gestionar la limpieza pública, limitando la gestión por resultados, por ende se resalta la gestión de los procesos operativos es sumamente importante en

toda gestión administrativa de cada gobierno. Se acepta el aporte de la Secretaría de la Gestión Pública (2021), quien señala que los procesos operativos hacen énfasis en la necesidad que presenta el ciudadano para que se le atienda a sus requerimientos, cabe señalar que los procesos operativos van a la par con la cadena de valor, y son los encargados de asegurar que se cumplan las actividades en un cierto período de tiempo, buscando continuamente el adecuado uso de los recursos y la eficiencia laboral para denotar calidad en los procedimientos y satisfacer eficientemente a la ciudadanía; por ello se enfatiza que la gestión por procesos en el gobierno facilita a que se usen adecuadamente los recursos y se disponga un mayor control de ellos para la mejora de la cobertura de los servicios y satisfacción en los ciudadanos.

En lo que respecta al objetivo sobre reconocer la relación entre los procesos de apoyo o soporte con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 y la puntuación del coeficiente de correlación de 0,946 determinó una relación positiva muy alta, señalando que los procesos de apoyo o soporte se relacionan significativamente con la satisfacción de los productores agrarios; se encontró similitud con el estudio de Matute & Murillo (2021) quienes en su investigación reflejaron que las entidades tienen la necesidad de que se implemente un modelo de gestión por procesos dado que se alcanzaría la relación integral de la administración haciendo que se siembren semillas de éxito, calidad y confiabilidad, favoreciendo directamente a lograr la satisfacción del usuario. Se coincide con los resultados de Saavedra y Delgado (2020) quienes presentaron por resultados que la satisfacción incide significativamente en la gestión administrativa dado que hace referencia a cómo se siente el trabajador en su ambiente de trabajo con llevando a que estos no se muestren del todo satisfechos (49%); es de esta forma cómo se indica que las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el poco liderazgo por parte del personal ocasiona que la gestión administrativa de las entidades públicas sea deficiente; por ende se requiere que se mejoren los procesos de gestión y se busque direccionar a toda la

empresa al cumplimiento de metas como organización y disponga de un mayor control y planificación de sus procesos para descansar más tener mejores opciones de reconocimiento al personal y motivar a su desempeño laboral. Es de esta manera, como se acepta la teoría de la contingencia de Lawrence y Lorsch, donde se afirma que los procesos de administración que desarrolla una institución no pueden ser realizados de manera homogénea, es decir cada institución es única y por lo tanto tienen procesos únicos (Muhammad y Mehmet, 2021), por tanto el éxito de la aplicación de las diferentes técnicas administrativas que se implementen dependerán de las situaciones que se presente respecto a sus necesidades, problemáticas y capacidad del colaborador

Con respecto al objetivo diseñar una propuesta estratégica para la gestión por procesos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, se propuso la propuesta “Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas”, la misma que se propuso frente a los resultados descriptivos de la variables, en la cual se mostró que mediante la percepción de los productores agrarios el 42% determinó que prevalece el nivel medio en la gestión por procesos; de igual forma analizando a sus dimensiones se llegó a determinar que en la dimensión procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo y soporte también prevaleció el nivel medio, presentando así que en el centro de empadronamiento de la región Amazonas se requiere de alinear la gestión de procesos acorde a los requerimientos y necesidades de los productores agrarios. Se encuentra similitud con los resultados de Cuvero y Valdez (2022), quienes llegaron a determinar que la gestión procesos en las entidades públicas ecuatorianas se desarrolla en un nivel medio representado por el 49%, llegando los autores a establecer que dentro de todo gobierno se necesita del apoyo de las normativas para guiar los procesos de forma transparente, y no solo enfocarlo a la atención de necesidades sino que se requiere contar con un esquema empresarial para que los servicios que ofrezca el estado sea de calidad. Asimismo, se identificó similitud con

Sánchez *et al.* (2020) donde reflejaron por resultados que el 93,2% de los colaboradores señaló que percibe un nivel regular de gestión por procesos de las entidades públicas de Lima Metropolitana resaltando que es sumamente importante desarrollar una adecuada gestión por procesos, pues la calidad en los productos y servicios conlleva a que impacte en la percepción del ciudadano. Se encontró diferencias con el estudio de Flores y Delgado (2020), quienes determinaron por resultados el 54% de los colaboradores señaló que existe un nivel malo en la gestión por procesos; conllevando a que la atención al ciudadano no sea la adecuada; resaltando que al efectuar una propuesta de gestión por procesos que se enfoque en la planificación de una organización en la gestión de sus actividades contribuirá a que se mejore el direccionamiento y éxito en ejecución de los procesos para que los colaboradores puedan ofrecer un mejor servicio al ciudadano y con ello fortalecer los niveles del usuario. De manera similar, se encontró diferencias con Salazar *et al.* (2020) quienes señalaron que las instituciones públicas presentan por necesidad mejorar su sistema administrativo y que esté se alinea a una modernización en los procesos y mejorar la competitividad del estado generando que por medio de la gestión por procesos se pueda dar valor al usuario y atender a sus requerimientos de forma eficaz. Mientras que en lo referente al análisis descriptivo de la variable de satisfacción, se determinó que el 48% de los productores agrarios mostraron un nivel medio de satisfacción con la atención del centro de empadronamiento de la Región Amazonas, de manera similar, en el análisis a sus dimensiones de percibió que el 50% de los productores identificaron un rendimiento percibido en un nivel medio por parte de los colaboradores de la empresa, asimismo, se identificó un nivel medio en el cumplimiento de expectativas y satisfacción, además en la dimensión de profesionalismo también prevaleció el nivel medio, reflejando que la entidad necesita mejorar sus procesos de atención al ciudadano para que así se brinde un mejor servicio a los productores agrarios. Se encuentra diferencia en los resultados con la investigación de Calle y Párraga (2021), quien destacó que el 42,3% de los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención que le brindan en las instituciones de salud, pues esto lo determinaron por qué el 42% desconoce de la cartera de servicios que

se brinda y no se ofrece un Servicio de Información eficiente; por ello el autor enfatiza que es sumamente importante que se desarrolle adecuadamente una gestión por procesos enfocada en atender a las problemáticas que se identifiquen dentro de una institución para que facilite la orientación al desenvolvimiento de actividades buscando continuamente la calidad y la eficiencia en los niveles de satisfacción de un usuario. Asimismo, se encontró diferencias con el estudio Barrios *et al.* (2019) quienes determinaron que la gestión por procesos genera que la competitividad empresarial tenga un mayor impulso otorgando a las empresas a disponer de mejor coordinación y buen uso de los recursos, además indica que al establecer actividades y procesos enfocados en la satisfacción del cliente conllevará a que se mejore eficientemente la lealtad del mismo, se disminuyan las quejas y reclamos conllevando a que la empresa sea mucho más competitiva, asimismo refleja que establecer procesos enfocados en la satisfacción del cliente ayudará a que se mejore eficientemente la lealtad del mismo y se disminuyan las quejas y reclamos. Además se encontró diferencias resultados con el estudio de Salazar *et al.* (2020) quienes indicaron que las entidades del estado necesitan de la implementación de procesos administrativos que mejoren el compromiso del colaborador lo que alineará al desarrollo de cambios trascendentales en cada uno de sus procesos institucionales para que así se alcance la satisfacción del usuario por medio del ofrecimiento de servicios de calidad. Asimismo, se acepta el aporte de ENAP (2021) quien hizo énfasis que al existir gestión por procesos facilitará la identificación y mejora de actividades de una organización para lograr calidad, objetividad y asertividad en las actividades, además generará que los procesos sean flexibles, ayudará a que el personal visiona un beneficio en común con la empresa y garantice la adaptación al cambio. Así se determina que la gestión por procesos hace énfasis en la manera estratégica que se plantea para orientar los esfuerzos de una organización hacia el cumplimiento de objetivos y satisfacción de necesidades, buscando que se logren concretar y alcanzar las expectativas del cliente, buscando de forma continua plantear acciones estratégicas y operativas para lograr los objetivos y que los ciudadanos sientan satisfacción al momento de adquirir cualquier servicio en el sector público o privado.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados que se evaluaron acorde a los objetivos de estudio, se recogió la información más relevante y buscando aportar a los conocimientos que se exploraron en la investigación se presentaron las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, donde mediante la puntuación significancia $p < 0,05$ y Rho de Spearman de 0,936, se estableció que la relación es positiva muy fuerte, asimismo, se identificó que el 46% los productores indicaron que existe un nivel medio de gestión por procesos en la entidad y correspondiente a la satisfacción el 48% mostró también un nivel medio.
2. Se estableció que los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la satisfacción de los productores agrarios, donde mediante la puntuación significancia $p < 0,05$ y Rho de Spearman de 0,856, se determinó que la relación es positiva fuerte; además, se identificó que el 42% de los productores señalaron que los procesos estratégicos se desarrollan en un nivel medio en la institución.
3. Se identificó que los procesos operativos o misionales se relacionan significativamente con la satisfacción de los productores agrarios, donde mediante la puntuación significancia $P < 0,05$ y Rho de Spearman de 0,961, se estableció que la relación es positiva muy fuerte, además, se identificó que el 43% de los productores señalaron que los procesos operativos o misionales se desarrollan en un nivel medio en la institución.
4. Se estableció que los procesos de apoyo o soporte se relacionan significativamente con la satisfacción de los productores agrarios, donde mediante la puntuación significancia $P < 0,05$ y Rho de Spearman de 0,946, se determinó que la relación es positiva muy fuerte, además, se identificó que el 47% de los productores señalaron que los procesos de apoyo y soporte se desarrollan en un nivel medio en la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Es así como en base a los resultados y conclusiones presentadas se propusieron las siguientes recomendaciones:

1. Al Área de Gerencia de los centros de empadronamiento de la región Amazonas, se les recomienda realizar capacitaciones continuas respecto a la atención e información que se les brinde a los productores agrarios; logrando que gocen de una mayor orientación sobre los beneficios que trae participar empadronarse.
2. Al Área Técnica se le recomienda realizar coordinaciones ante las autoridades de los caseríos, centros poblados, distritos y provincias para que se creen políticas que favorezcan el desarrollo y crecimiento de los productores agrarios, donde se les reconozca sus esfuerzos y se incentive al trabajo en equipo.
3. Se le recomienda al jefe de Recursos Humanos que plantee el desarrollo de evaluaciones periódicas a todo el personal que trabaja en los centros de empadronamiento de la región Amazonas para que de esta forma se pueda conocer el avance y cumplimiento de metas en los procesos de empadronamiento.
4. Al Área Técnica de los centros de empadronamiento de la región Amazonas se les recomienda tomar en consideración los aportes y sugerencias del productor agrario; para que de esta manera se puedan reducir las limitaciones y aumentar los beneficios hacia el productor permitiendo el fortalecimiento de su satisfacción y orgullo por la labor que desarrollan.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Propuesta estratégica: “Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas”

8.2. Presentación

El desarrollo de actividades diarias en toda institución se considera como uno de los parámetros principales para que se lleguen a cumplir y concretar las metas trazadas, por ello, es necesario que se desarrollen pasos referentes a los procesos de ejecución para que cada una de las actividades dispongan de un orden preciso y detallado conllevando a que se obtenga una ventaja con respecto al mejoramiento y la continuidad de los procesos de una entidad.

8.3. Conceptualización de la propuesta

Se resalta que el Padrón de Productores Agrarios consiste en el registro de los productores agrarios respecto a su nivel de producción, a su capacidad productiva, formalidad de su trabajo y otras características que se logran recolectar para que se disponga del conocimiento de las problemáticas agrarias y frente a ello se propongan soluciones acordes a sus diferentes necesidades. La gestión por procesos consiste en una agrupación de procesos que permita a una organización identificar las problemáticas y proponer actividades o proyectos de gestión para alcanzar los objetivos propuestos de manera estratégica (Maldonado, 2019). Asimismo, la satisfacción se encuentra establecida como la diferencia cualitativa que presenta la percepción con las expectativas, en la cual el resultado que se obtenga llegará a denotar los niveles de satisfacción que muestran los usuarios respecto al bien o servicio que una organización les ofrezca (Leovigildo, 2018).

8.4. Objetivos de la propuesta

Objetivo general: Diseñar una propuesta estratégica para la gestión por procesos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Objetivos específicos:

- a) Diseñar procesos estratégicos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento.
- b) Establecer procesos operativos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento.
- c) Proponer procesos de apoyo y soporte que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento.

8.5. Justificación

Tomando en consideración los resultados obtenidos se establece que en los centros de empadronamiento de la región Amazonas se requiere de una fundación de enfoque basado en la gestión por procesos, la cual ayude a la entidad a disponer de actividades claras, coherentes y precisas para que el empadronamiento de los agricultores no solo se centre en llenar hojas con sus datos sino que este proceso permita tomar los aportes de los productores agrarios para atender eficientemente a sus necesidades.

8.6. Fundamentos teóricos

La propuesta estratégica tomó sustento en la Teoría general de sistemas, establece que los sistemas administrativos permiten resolver problemas operativos dentro de una institución, donde se considera a la organización como un solo sistema en la cual participen todas de sus partes, permitiendo que las entidades puedan adaptarse a las nuevas realidades competitivas del mercado, tengan una conducta abierta al aprendizaje y promuevan el desarrollo de procesos de transformación (Ramage y Shipp, 2020).

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (Primera Edición). Carlos Aceituno Huacani. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-de-los-andes/planificacion/mitos-y-realidades-de-la-investigacion-cientifica-primera-edicion/20412803>
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI* (pp. 1-97) [Tesis de maestría]. Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GzTthsxEu2kJ:hhttps://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDelInvestigacion_libro.pdf&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Arteaga, R., & Saavedra, O. (2018). *Modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Ditrital de José Leonardo Ortiz en la Provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque, Perú* (p. 157) [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5975>
- Aryanny, E. & Iriani. (2020). Analysis of Quality Management by Implementing Total Quality Management Based on Deming Prize. *Journal of Physics: Conference Series*, 1569(3), 032015. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1569/3/032015>
- Barrios, K., Contreras, J. A., & Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad

- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Bravo, E. K., Escudero, R. F., & Cieza, S. E. (2019). *Process management and its influence in the document administration of a construction company*. 2019-July. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.123>
- Bravo, E. K., Castillo, K. P., Rivas, F. P., Florián, O. R., & Deza, J. M. (2021). *Management by Processes in the Competitiveness of a SME in the Gastronomic Sector*. 2021-July. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.126>
- Carranza, D. R. (2021). *Relación entre el uso de los aplicativos informáticos y la gestión por procesos en una entidad pública, 2021* [universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75608>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Review article. Theories, models and systems of quality management. *Espacios*, 39(50). Scopus. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Cieza, S. E., & González, J. B. (2021). *Implementation of process management in the sales management of a metal-mechanic company*. 13-18. Scopus. <https://doi.org/10.54808/CICIC2022.01.13>
- Claude, Jean., Dieudonné., Axel & Nkene, Richard (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). <https://doi.org/10.33423/jmndc.v13i3.2242>
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo*. Publicaciones del CONCYTEC. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538->

guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo

- Cubero Gomez Jurado, J. P., & Valdez Duffau, M. E. (2022). Business process management as a mechanism for transparency and open government in public entities in Ecuador in 2016-2020. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 155-174. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.249
- Dahlgard-Park, S. M., Reyes, L., & Chen, C.-K. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(9-10), 1108-1128. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>
- Darawong, C., & Sandmaung, M. (2019). Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: A local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(2), 268-283. <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1647483>
- Delgado, G., & Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, 22(2). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81662532012/html/index.html>
- ENAP. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- ENAP. (2022). *Gestión por Procesos para la Administración Pública—Escuela Nacional de Administración Pública SERVIR*. Publicaciones de la Escuela Nacional de la Administración pública. <https://www.enap.edu.pe/gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica/>
- Farooq, U., Fawad, K., Xu, Y., & Khalid, R. (2020). Catalyzing knowledge management processes towards knowledge worker satisfaction: Fuzzy-set

- qualitative comparative analysis. *Journal of Knowledge Management*, 24(10), 2373-2400. <https://doi.org/10.1108/JKM-02-2020-0093>
- Flores, C. A., & Delgado, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), Art. 3. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Florián, O. R., Cortez, C. M., del Luján, B. R., Quiñones, N. Á., Suarez, B. L., & Gavidia, E. V. (2021). *Process management on the quality of service of an SME company in the service sector. 2021-July*. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.295>
- Guzman, P., Montalvo, F., Carvallo, E., & Raymundo, C. (2019). *Implementation of a process management model and inventory control to increase the level of service in the after-sales area of industrial equipment. 2019-July*. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.147>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. Editorial Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hitpass, D. B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada*. Dr. Bernhard Hitpass. <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAy5vMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Art. 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kamarudin, A. A., & Kassim, S. (2020). An analysis of customer satisfaction on employee professionalism: A comparison between Islamic and conventional

- banks in Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*, 12(9), 1854-1871.
<https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2020-0063>
- Kharroub, A. O. D., & cOthmanMansour, M. M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69-85.
<https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- Lupano, M., & Castro, A. (2018). Influence of organizational virtues on satisfaction, commitment and job performance in Argentinean organizations. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188. Scopus.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/180/18058784010/index.html>
- Malca, G., Cruz, R., Guillén, P. & Ochoa, F. (2021) Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 817-833. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612020/29069612020.pdf>
- Marín, F., & Pérez, J. (2021). Process management in intersectoral cooperation networks. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 162-179. Scopus.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065533013/>
- Mateo, J. (2022). *Gestión por procesos y el diseño organizacional de la subdirección de desarrollo inmobiliario—Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, Lima, 2021* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89735>
- Matute, B., & Murillo, D. (2021). La Gestión por procesos: Resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011449>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Rodríguez, R. C. (2019). Procedure for process management: Methods and support tools. *Ingeniare*, 27(2), 328-342. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- Meleddu, M., Melis, G., Pulina, M., & Zapata-Aguirre, S. (2019). Expectations and service quality: Perceived performance at low-season events. *International Journal of Event and Festival Management*, 10(2), 110-137. <https://doi.org/10.1108/IJEFM-12-2017-0079>
- Mendoza, J. M., Burbano, V. M., & Mendoza, H. H. (2020). Teachings attributable to the process of allocation of social interest housing in a Colombian city: Degree of user satisfaction. *Informacion Tecnologica*, 21(5), 119-128. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500119>
- Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), Art. 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Muhammad, A., & Mehmet, V. (2021). *Revisiting the Mintzberg, Lawrence, and Lorsch theories about organisational structure, strategy, and environmental dynamism from the perspective of small firms: Technology Analysis & Strategic Management: Vol 34, No 1. 34(1).* <https://doi.org/10.1080/09537325.2021.1880003>
- Muñoz Asenjo, J. J. (2019). Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa. *Repositorio Institucional - UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38780>
- Navarro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión organizacional en la ejecución presupuestal Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.138
- Padilla, N., & Bravo, N. (2019). User satisfaction of the health services: A methodological quality checklist. *Revista de Salud Publica*, 21(4), 1-5. Scopus. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V21N4.79890>
- Pereda, F. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), Art. 48. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>

- Pérez Corrales, J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Ramage, M., & Shipp, K. (2020). Ludwig von Bertalanffy. En M. Ramage & K. Shipp (Eds.), *Systems Thinkers* (pp. 53-62). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4471-7475-2_6
- Ramón, E. (2021). Los constructos teóricos en la Investigación Gerencial. *Revista Repique*, 3(1), Art. 1. <http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/repique/article/view/173>
- Resolución N° 0340-2021. (2021). *Código de Ética en investigación*. Publicaciones del Vicerrectorado de investigación de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>
- Ruiz, P. A. (2019) La gestión por procesos en la mejora continua de centros educativos. *Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*, 88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6959075>.
- Lagues, J., & Martínez, N. (2021). Process management and benchmarking for improving quality of care. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(3). Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000300018&script=sci_abstract&tlng=en
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Díaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 84-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>

- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. En F. F.-H. Nah & K. Siau (Eds.), *HCI in Business, Government and Organizations* (pp. 188-204). https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables – Gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala
Gestión por procesos	La gestión por procesos se encuentra constituido en una forma sistemática en la que se puede identificar y mejorar los procesos de una organización para que al momento de que esto se desarrolle demuestren asertividad, calidad, adecuadas estrategias y con ello se permita potencializar la finalización del cliente por medio de un servicio de calidad (ENAP, 2020)	La gestión por procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una empresa para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad	Procesos estratégicos	Misión Visión Conocimiento de la ley N°27658 Objetivos institucionales Metas	Encuesta / cuestionario	Ordinal
			Procesos operativos	Necesidad del usuario Procesos de servicio documentados Procesos alineados a la satisfacción Información al usuario Compromiso con los procesos de gestión		
			Procesos de apoyo o soporte	Confianza Capacitación identificación de problemas Seguimiento Difusión de información		

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables – Satisfacción

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala
Satisfacción	Gonzales <i>et al.</i> (2019) afirman que la satisfacción del comprador es la porción total del placer o desilusión que experimenta un individuo al equiparar los costos percibidos al utilizar un bien o servicio con las perspectivas que tiene.	Está representada por el análisis de la calidad que presente una persona frente a un bien o servicio recibido, es decir que las expectativas que presenta un cliente sean cubiertas por su percepción.	Rendimiento percibido	Responsabilidad Atención eficiente Reconocimiento Experiencias positivas Atención a los requerimientos	Encuesta / cuestionario	Ordinal
			Expectativas	Atención a las preguntas Atención a conflictos Canales de atención eficaces Agradecimiento Capacidad de respuesta		
			Satisfacción	Solución a problemas Recomendación del servicio Trato personalizado Respeto Atención a necesidades		
			Profesionalismo	Conocimiento Amabilidad y respeto Valores Interés por hacer sentir bien Atención a dudas		

Anexo 3

Matriz de consistencia del trabajo

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
General	General	General
¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas?	Determinar la relación de la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	La gestión por procesos se relaciona con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.
Específicos	Específicos	Específicas
¿De qué manera se relaciona los procesos estratégicos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas?	Precisar la relación entre los procesos estratégicos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	Los procesos estratégicos se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.
¿De qué manera se relaciona los procesos operativos o misionales con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas?	Establecer la relación entre los procesos operativos o misionales con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	Los procesos operativos o misionales se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.
¿De qué manera se relaciona los procesos de apoyo o soportes con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas?	Reconocer la relación entre los procesos de apoyo o soporte con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	Los procesos de apoyo o soporte se relacionan con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.
¿De qué manera una propuesta estratégica para la gestión por procesos contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas?	Diseñar una propuesta estratégica para la gestión por procesos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	El diseño de una propuesta estratégica para la gestión por procesos contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Anexo 4

Determinación de la población y muestra

Población: 34 000 productores agrarios

Cálculo de la muestra.

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

Dónde:

Z: 1,96 95%

p: 0,5

q: 0,5

e: 0,05

N: 34000 productores agrarios

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5 \times 0,5 \times 34000}{0,05^2 (34000 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$n = 380$ productores agrarios

PREGUNTAS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
-----------	----------	------------	------------

P1	1.00	1.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00
P3	1.00	1.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	1.00
P7	1.00	0.89	1.00
P8	1.00	1.00	1.00
P9	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00
P12	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00
P16	0.89	1.00	0.89
P17	1.00	1.00	1.00
P18	1.00	1.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00
P20	1.00	1.00	1.00

MINIMO		1
MAXIMO		4
(K)=N° CAT. -1		3
(n)= Jueces		3
NC% (Z)	95	1.96

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
D2	1.00	0.70	1.00	0.99	0.68	1.00	1.00	0.70	1.00
D3	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	0.97	0.66	1.00
D4	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento por Criterio	0.99	0.69	1.00	0.99	0.69	1.00	0.99	0.69	1.00
V de Ayken	0.99	0.691	1.000						

Confiabilidad

Base de datos de la prueba piloto - gestión por procesos

Cuestionarios															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
C1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	3	1	3	2	2
C2	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3
C3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C4	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1
C5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5
C6	1	1	1	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1
C7	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2
C8	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
C9	1	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1
C10	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2
C11	5	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4
C12	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3
C13	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
C14	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
C15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C16	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3
C17	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1
C18	1	1	2	3	2	2	3	3	1	3	2	1	3	2	2
C19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C20	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
C21	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
C22	2	2	1	2	1	1	1	3	3	3	1	3	1	2	3
C23	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	3
C24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C25	1	3	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2
C26	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	3	1	3	3	2
C27	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1
C28	2	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1
C29	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1
C30	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	1

Alfa de Cronbach – prueba piloto gestión por procesos

Cronbach's Alpha	0.97944952
Split-Half (odd-even) Correlation	0.93773327
Spearman-Brown Prophecy	0.9678662
Mean for Test	43.7666667
Standard Deviation for Test	19.0099681
KR21	1.32028118
KR20	1.32099845

Questions	Subjects
15	30

Base de datos prueba piloto – satisfacción

	Cuestionarios																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
C1	3	2	1	2	3	1	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1
C2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2
C3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C4	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	1	3
C5	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	3	3	4	5	5	3	4	5
C6	1	1	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2
C7	1	1	3	2	3	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	3
C8	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3
C9	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
C10	1	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1
C11	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
C12	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4
C13	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
C14	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
C15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C16	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	3	1	3	1	1
C17	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	3	3	2	1
C18	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	1	1	3
C19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C20	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
C21	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
C22	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2
C23	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	1	2
C24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C25	3	1	3	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1
C26	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2
C27	1	1	1	3	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	1	2
C28	3	3	3	3	1	1	1	3	2	1	3	1	2	2	3	3	1	3	1	2
C29	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1
C30	3	1	1	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	3	3

Alfa de Cronbach – prueba piloto satisfacción

Cronbach's Alpha	0.98484838
Split-Half (odd-even) Correlation	0.97701908
Spearman-Brown Prophecy	0.98837597
Mean for Test	59.1
Standard Deviation for Test	25.3500164
KR21	1.24188954
KR20	1.24245474

Questions	Subjects
20	30

Base de datos – variable gestión por procesos

Persona	PROCESOS ESTRATÉGICOS					PROCESOS OPERATIVOS					PROCESOS DE APOYO O SOPORTE				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
2	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
6	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
7	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
8	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
9	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
10	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
11	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
12	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
14	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2
15	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
17	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
18	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
19	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
20	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
21	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
22	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
23	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
25	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
26	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
28	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
29	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
30	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
31	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
32	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
33	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
34	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
36	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
38	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
39	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
41	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
42	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4

43	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
44	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
46	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
47	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
48	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
50	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
54	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
55	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
56	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
57	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
58	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
59	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
60	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
62	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
63	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
64	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
65	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
66	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
67	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
68	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
69	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
71	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
72	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
73	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
74	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
75	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
76	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
77	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
78	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
79	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
80	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
81	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
82	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
83	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
84	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
85	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
86	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1
87	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

88	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
90	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
92	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
93	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
94	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
95	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
96	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
97	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
98	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1
99	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
100	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1
101	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2
102	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	1	2	2	1	3
103	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
104	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
105	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
106	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
107	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
108	1	3	1	2	2	1	3	1	3	3	1	1	2	3	2
109	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
110	1	2	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	2
111	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2
112	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
113	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
114	2	3	2	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1
115	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3
116	1	2	2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1
117	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3
118	3	3	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	1	3
119	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
120	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	3
121	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2
122	3	1	1	3	3	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1
123	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3
124	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
125	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
126	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
127	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
128	1	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	1	3
129	2	1	2	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	1	3
130	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
131	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
132	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	2

133	3	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1
134	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
135	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
136	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
137	3	2	1	1	3	1	3	3	2	1	1	3	2	1	3
138	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	2	1	2	3	1
139	1	2	3	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1
140	2	3	2	1	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3
141	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
142	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
143	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
144	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
145	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
146	2	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
147	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
148	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2	2	1	3	2	3
149	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1
150	1	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
151	3	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
152	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	1	1	3
153	2	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
154	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	2	3	3	1	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2
156	1	3	1	1	2	2	3	1	3	1	1	3	2	2	2
157	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	3	1	2
158	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
159	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
160	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1
161	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	4	4	4	4	4
162	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
163	3	1	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
164	2	2	3	1	2	3	2	1	1	2	4	4	4	4	4
165	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3
166	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1
167	2	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	3	1
168	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	1
169	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
170	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
171	1	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	1	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3
173	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
174	2	1	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
175	1	1	1	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2
176	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1	2	2	1
177	1	2	3	1	2	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3

178	3	1	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
179	2	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
180	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3
181	2	2	3	2	1	1	2	1	3	3	3	1	3	2	3
182	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2
183	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
184	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
185	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
186	2	3	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
187	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
188	1	2	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
189	2	3	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
190	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
191	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
192	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
193	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
194	1	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	3
195	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2
196	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
197	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
198	2	3	2	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
199	1	1	1	3	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3
200	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	3	3	1
201	1	1	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
202	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
203	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
205	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
206	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1
207	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
208	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
209	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
210	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
211	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
212	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
213	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	2	1	2	2	2
214	3	3	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	3	3	2
215	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
216	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
217	3	3	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2
218	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3
219	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
220	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
221	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
222	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3

223	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
224	1	2	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1
225	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
226	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
227	2	3	1	3	3	1	3	1	3	3	4	4	3	4	4
228	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2
229	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
230	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
231	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
232	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
233	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	3
234	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
235	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
236	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
237	3	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	3	2
238	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
239	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	2	2	3	3
240	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
241	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
242	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
243	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
244	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	3
245	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
246	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
247	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
248	3	2	3	1	1	3	1	1	1	3	2	3	2	1	1
249	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3
250	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
251	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
252	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
253	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
254	2	3	3	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2
255	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2
256	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
257	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
258	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
259	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
260	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
261	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
262	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
263	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
264	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
265	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
266	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
267	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5

268	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
269	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
270	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3
271	2	3	3	2	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	1
272	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
273	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
274	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
275	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
277	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
278	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
279	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
280	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
281	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3	1
282	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
283	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
284	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
285	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
286	3	1	2	3	2	1	3	3	1	3	1	2	2	1	1
287	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
288	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
289	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
290	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
291	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
292	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
293	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
294	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
295	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
296	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3
297	1	2	3	1	3	1	3	2	1	1	4	4	4	4	3
298	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
300	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
301	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
302	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
303	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
304	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
305	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
306	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
307	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
308	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
309	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
310	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
311	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
312	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5

313	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
314	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
315	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
316	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
317	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
318	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
319	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
320	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
321	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
322	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
323	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
324	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
325	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
326	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
327	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
328	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
329	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
330	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
331	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
332	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
333	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
334	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
335	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
336	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4
337	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4
338	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
339	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
340	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
341	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
342	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
343	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
344	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4
345	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
346	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3
347	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
348	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
349	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
350	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
351	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3
352	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
353	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
354	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
355	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
356	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
357	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3

358	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
359	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
360	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
361	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
362	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
363	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
364	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
365	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3
366	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
367	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
368	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
369	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
370	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
371	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
372	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
373	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
374	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
375	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
376	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
377	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
378	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
379	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
380	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	380	100,0	,971	15
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	380	100,0		
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.					

Base de datos de la variable satisfacción

RENDEIMIENTO PERCIBIDO					EXPECTATIVAS					SATISFACCIÓN					PROFESIONALISMO				
P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3

4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1
5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2
1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	
1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	
1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	
1	2	1	3	2	1	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	
2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	1	
2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	
2	1	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	
2	1	2	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
1	1	2	1	2	3	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	
1	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	
1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	
3	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	
3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	2	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	
2	1	3	1	1	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	
2	1	2	3	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	1	2	2	
3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
2	1	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	
1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	
2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	

1	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2
5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2
1	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3
1	3	2	2	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	1	1	1	3	2	1
2	3	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2
5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	2	2	3	1	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	1
1	3	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1
4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1
2	1	2	3	3	1	3	2	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	1	3
3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	1	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	1	1	2	3
3	1	1	3	1	2	3	3	1	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	1
2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1	3	2
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2
4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4

3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
1	2	2	1	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3

4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
1	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	2
4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
2	1	2	1	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	2
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
3	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	2	3	2	2
2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	3	3	2	2	2
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	1	2	3	2	3	1	1	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2
3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
1	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	1	2	2	2	2
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	1
2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4

5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
1	3	1	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2
2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	1	2	2	3
1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	4	4	4	4	3	2	2	2	1	2
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4

5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4
4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3

5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%		
Casos	Válido	380	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido ^a	0	,0	,981	20
	Total	380	100,0		
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.					

Anexo 6

Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos



Instrumento de recolección de datos Variable Gestión por procesos Cuestionario sobre el desempeño académico

Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.

Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la gestión por en el centro de empadronamiento de la Región Amazonas.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Procesos estratégicos			Escala				
			1	2	3	4	5
Misión	1	Conozco la misión que posee el centro de empadronamiento de la región de Amazonas.					
Visión	2	Dispongo conocimiento sobre la visión establecida por el centro de empadronamiento de la región Amazonas.					
Conocimiento de la ley N° 27658	3	Dispongo del conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658					
Objetivos Institucionales	4	Usted conoce los objetivos institucionales propuestos por el centro de empadronamiento de la región de Amazonas					
Metas	5	Usted tiene conocimiento sobre las metas de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas.					
Dimensión 2: procesos operativos							
Necesidad del usuario	6	Considero que los procesos de empadronamiento que realiza el centro de empadronamiento de la región Amazonas se ajustan a la necesidad de los productores agrarios.					
Procesos de servicio documentados	7	Considero que el servicio que brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas debería estar plasmado en documentos informativos que se les brinde a los productores agrarios.					
Procesos alineados a la satisfacción	8	Considero que los procesos realizados por los centros de empadronamiento permiten la satisfacción del productor agrario.					
Información al usuario	9	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brinda la información necesaria sobre los programas de empadronamiento a los productores agrarios					
Compromiso con los procesos de gestión	10	Considero que los centros de empadronamiento de la región Amazonas se encuentran comprometidos con la gestión ambiental y el apoyo hacia los productores agrarios.					
Dimensión 3: procesos de apoyo o soporte							
Confianza	11	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brindan los servicios necesarios para lograr la confianza de los productores agrarios.					
Capacitación	12	Usted ha sido capacitado sobre la gestión de empadronamiento que realizarán los centros de empadronamiento de la región Amazonas.					
Identificación de problemas	13	Los centros de empadronamiento han identificado problemas existentes en sus procesos de empadronamiento y los han solucionado.					
Seguimiento	14	Usted considera que los centros de empadronamiento les hacen seguimiento a sus actividades que desempeñan como productores agrarios.					
Difusión de información	15	Usted ha identificado que los centros de empadronamiento de la región Amazonas documentan y difunden los procesos que desarrollan como productores agrarios.					



Instrumento de recolección de datos Variable satisfacción Cuestionario sobre la satisfacción del productor agrario

Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.

Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la satisfacción del productor agrario respecto a los centros de empadronamiento de la Región Amazonas. Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD: Totalmente en desacuerdo	ED: En desacuerdo	IN: Indiferente	DA: De acuerdo	TA: Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: rendimiento percibido			Escala				
Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Responsabilidad	1	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.					
Atención deficiente	2	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.					
Reconocimiento	3	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.					
Experiencias positivas	4	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.					
Atención a los requerimientos	5	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.					
Dimensión 2: expectativas							
Atención a las preguntas	6	El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.					
Atención a conflictos	7	El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.					
Canales de atención eficaces	8	Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.					
Agradecimiento	9	Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.					
Capacidad de respuesta	10	Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.					
Dimensión 3: satisfacción							
Solución a problemas	11	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.					
Recomendación del servicio	12	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.					
Trato personalizado	13	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.					
Respeto	14	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.					
Atención a necesidades	15	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.					
Dimensión 4: profesionalismo							
Conocimiento	16	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.					
Amabilidad y respeto	17	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.					
Valores	18	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.					
Interés por hacer sentir bien	19	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.					
Atención a dudas	20	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.					

Anexo 7

Ficha de validez por expertos

JUEZ 1
VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE
EXPERTOS

Chiclayo, 15 de octubre del 2022

Señor

Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quíñia Valerio

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la gestión por procesos", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión por procesos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ENRIQUE ANTONIO MARTINEZ OYOLA
DNI N° 43204563

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión procesos.

2. Variable a medir:

Gestión por procesos.

3. Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Procesos estratégico	del 01 al 05
B: Procesos operativos	del 06 al 10
C: Procesos de apoyo	del 11 al 15

4. Forma de administración:

Se aplica a los productores agrarios que están empadronados en la Región Amazonas, de forma individual en los ambientes del Centro de Empadronamiento de la Región Amazonas, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 20 minutos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.

7. Población a evaluar:

380 productores agrarios.

Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la gestión administrativa. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

1		2		3		4		5							
TD		ED		IN		DA		TA							
Totalmente desacuerdo		en		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo					
Instrumento de recolección de datos Variable Gestión por procesos															
Cuestionario sobre el desempeño académico															
Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.															
Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la gestión por en el centro de empadronamiento de la Región Amazonas.															
Escala de medición:															
Dimensión 1: Procesos estratégicos															
										Escala					
										1	2	3	4	5	
Misión	1	Conozco la misión que posee el centro de empadronamiento de la región de Amazonas.													
Visión	2	Dispongo conocimiento sobre la visión establecida por el centro de empadronamiento de la región Amazonas.													
Conocimiento de la ley N° 27658	3	Dispongo del conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658													
Objetivos institucionales	4	Usted conoce los objetivos institucionales propuestos por el centro de empadronamiento de la región de Amazonas													
Metas	5	Usted tiene conocimiento sobre las metas de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas.													
Dimensión 2: procesos operativos															
Necesidad del usuario	6	Considero que los procesos de empadronamiento que realiza el centro de empadronamiento de la región Amazonas se ajustan a la necesidad de los productores agrarios.													
Procesos de servicio documentados	7	Considero que el servicio que brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas debería estar plasmado en documentos informativos que se les brinde a los productores agrarios.													
Procesos alineados a la satisfacción	8	Considero que los procesos realizados por los centros de empadronamiento permiten la satisfacción del productor agrario.													
Información al usuario	9	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brinda la información necesaria sobre los programas de empadronamiento a los productores agrarios													
Compromiso con los procesos de gestión	10	Considero que los centros de empadronamiento de la región Amazonas se encuentran comprometidos con la gestión ambiental y el apoyo hacia los productores agrarios.													
Dimensión 3: procesos de apoyo o soporte															
Confianza	11	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brindan los servicios necesarios para lograr la confianza de los productores agrarios.													
Capacitación	12	Usted ha sido capacitado sobre la gestión de empadronamiento que realizarán los centros de empadronamiento de la región Amazonas.													
Identificación de problemas	13	Los centros de empadronamiento han identificado problemas existentes en sus procesos de empadronamiento y los han solucionado.													
Seguimiento	14	Usted considera que los centros de empadronamiento les hacen seguimiento a sus actividades que desempeñan como productores agrarios.													
Difusión de información	15	Usted ha identificado que los centros de empadronamiento de la región Amazonas documentan y difunden los procesos que desarrollan como productores agrarios.													

Ficha de validación de juicio de expertos – Cuestionario de gestión por procesos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

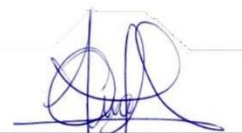
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Gestión por procesos	La gestión por procesos se encuentra constituido en una forma sistemática en la que se puede identificar y mejorar los procesos de una organización para que al momento de que esto se desarrolle demuestren asertividad, calidad, adecuadas estrategias y con ello se permita potencializar la finalización del cliente por medio de un servicio de calidad (ENAP, 2020)	La gestión por procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una empresa para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad	Procesos estratégicos Procesos operativos	Misión	Conozco la misión que posee el centro de empadronamiento de la región de Amazonas.	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Moderado nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4	4	
				Visión	Dispongo conocimiento sobre la visión establecida por el centro de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4	
				Conocimiento de la ley N° 27658	Dispongo del conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658		4	4	4	4	
				Objetivos institucionales	Usted conoce los objetivos institucionales propuestos por el centro de empadronamiento de la región de Amazonas		4	4	4	4	
			Metas	Usted tiene conocimiento sobre las metas de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas.	4		4	4	4		
			Procesos estratégicos Procesos operativos	Necesidad del usuario	Considero que los procesos de empadronamiento que realiza el centro de empadronamiento de la región Amazonas se ajustan a la necesidad de los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos de servicio documentados	Considero que el servicio que brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas debería estar plasmado en documentos informativos que se les brinde a los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos alineados a la satisfacción	Considero que los procesos realizados por los centros de empadronamiento permiten la satisfacción del productor agrario.		4	4	4	4	
				Información al usuario	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brinda la información necesaria sobre los programas de empadronamiento a los productores agrarios		4	4	4	4	
				Compromiso con los procesos de gestión	Considero que los centros de empadronamiento de la región Amazonas se encuentran comprometidos con la gestión ambiental y el apoyo hacia los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos estratégicos	Confianza		Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brindan los servicios necesarios para lograr la confianza de los productores agrarios.	4	4	4	4
					Capacitación		Usted ha sido capacitado sobre la gestión de empadronamiento que realizarán los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	4	4	4	4
					Identificación de problemas		Los centros de empadronamiento han identificado problemas existentes en sus procesos de empadronamiento y los han solucionado.	4	4	4	4
			Seguimiento		Usted considera que los centros de empadronamiento les hacen seguimiento a sus actividades que desempeñan como productores agrarios.		4	4	4	4	
			Difusión de información	Usted ha identificado que los centros de empadronamiento de la región Amazonas documentan y difunden los procesos que desarrollan como productores agrarios.	4		4	4	4		

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio
DNI N° 45151436
ORCID (<https://orcid.org/0000-0001-8255-2578>)

JUEZ 1
VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE
EXPERTOS

Chiclayo, 15 de octubre del 2022

Señor
Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la satisfacción", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable satisfacción.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ OYOLA
DNI N° 43204563

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la satisfacción.

2. Variable a medir:

Satisfacción.

- 3. Estructura:** El instrumento se elaboró en base a cuatro (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Rendimiento percibido	del 01 al 05
B: Expectativas	del 06 al 10
C: Satisfacción	del 11 al 15
D: Profesionalismo	del 15 al 20

4. Forma de administración:

Se aplica a los productores agrarios que están empadronados en la Región Amazonas, de forma individual en los ambientes del Centro de Empadronamiento de la Región Amazonas, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 20 minutos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable satisfacción y sus dimensiones.


7. Población a evaluar:

380 productores agrarios.

Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la satisfacción. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

1	2	3	4	5
TD: Totalmente en desacuerdo	ED: En desacuerdo	IN: Indiferente	DA: De acuerdo	TA: Totalmente de acuerdo



Instrumento de recolección de datos Variable satisfacción
Cuestionario sobre la satisfacción del productor agrario

Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.

Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la satisfacción del productor agrario respecto a los centros de empadronamiento de la Región Amazonas. Escala de medición:

Dimensión 1: rendimiento percibido			Escala				
Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Responsabilidad	1	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.					
Atención deficiente	2	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.					
Reconocimiento	3	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.					
Experiencias positivas	4	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.					
Atención a los requerimientos	5	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.					
Dimensión 2: expectativas							
Atención a las preguntas	6	El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.					
Atención a conflictos	7	El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.					
Canales de atención eficaces	8	Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.					
Agradecimiento	9	Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.					
Capacidad de respuesta	10	Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.					
Dimensión 3: satisfacción							
Solución a problemas	11	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.					
Recomendación del servicio	12	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.					
Trato personalizado	13	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.					
Respeto	14	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.					
Atención a necesidades	15	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.					
Dimensión 4: profesionalismo							
Conocimiento	16	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.					
Amabilidad y respeto	17	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.					
Valores	18	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.					
Interés por hacer sentir bien	19	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.					
Atención a dudas	20	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.					

Ficha de validación de juicio de expertos - Cuestionario de satisfacción

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

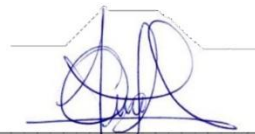
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Satisfacción	Gonzales et al. (2019) afirman que la satisfacción del comprador es la porción total del placer o desilusión que experimenta un individuo al equiparar los costos percibidos al utilizar un bien o servicio con las perspectivas que tiene.	Está representada por el análisis de la calidad que presente una persona frente a un bien o servicio recibido, es decir que las expectativas que presenta un cliente sean cubiertas por su percepción.	Rendimiento percibido	Responsabilidad	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Moderado nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4	4	
				Atención deficiente	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.		4	4	4	4	
				Reconocimiento	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Experiencias positivas	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.		4	4	4	4	
				Atención a los requerimientos	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.		4	4	4	4	
				Expectativas Satisfacción Rendimiento percibido Expectativas	Solución a problemas		El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.	4	4	4	4
					Recomendación del servicio		El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.	4	4	4	4
					Trato personalizado		Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.	4	4	4	4
				Satisfacción	Respeto		Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.	4	4	4	4
					Atención a necesidades		Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.	4	4	4	4
			Solución a problemas		Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.		4	4	4	4	
			Recomendación del servicio		Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4	
			Trato personalizado		El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.		4	4	4	4	
			Respeto		Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4	
			Atención a necesidades		Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.		4	4	4	4	
			Rendimiento percibido	Conocimiento	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.		4	4	4	4	
				Amabilidad y respeto	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.		4	4	4	4	
				Valores	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.		4	4	4	4	
				Interés por hacer sentir bien	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.		4	4	4	4	
				Atención a dudas	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.		4	4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio
DNI N° 45151436
ORCID (<https://orcid.org/0000-0001-8255-2578>)

Constancia SUNEDU del experto

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	QUILIA VALERIO
Nombres	JHOANSSON VICTOR MANUEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45151436
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	21/04/21
Resolución/Acta	0213-2021-UCV
Diploma	052-109970
Fecha Matrícula	03/04/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022


CÓDIGO VIRTUAL 0000761820


JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu


SUNEDU
SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 16:10:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*). El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

JUEZ 2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 15 de octubre del 2022

Señor
Mg. Zoila Elcira Huaroc Zevallos
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la gestión por procesos y satisfacción", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión por procesos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ OYOLA
DNI N° 43204563

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión procesos.

2. Variable a medir:

Gestión por procesos.

3. Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítems
A: Procesos estratégico	del 01 al 05
B: Procesos operativos	del 06 al 10
C: Procesos de apoyo	del 11 al 15

4. Forma de administración:

Se aplica a los productores agrarios que están empadronados en la Región Amazonas, de forma individual en los ambientes del Centro de Empadronamiento de la Región Amazonas, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 20 minutos.

6. Calificación:

Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.

7. Población a evaluar:

380 productores agrarios.

Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la gestión administrativa. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.



Instrumento de recolección de datos Variable Gestión por procesos Cuestionario sobre el desempeño académico

Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.

Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la gestión por en el centro de empadronamiento de la Región Amazonas.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Procesos estratégicos			Escala				
			1	2	3	4	5
Misión	1	Conozco la misión que posee el centro de empadronamiento de la región de Amazonas.					
Visión	2	Dispongo conocimiento sobre la visión establecida por el centro de empadronamiento de la región Amazonas.					
Conocimiento de la ley N° 27658	3	Dispongo del conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658					
Objetivos institucionales	4	Usted conoce los objetivos institucionales propuestos por el centro de empadronamiento de la región de Amazonas					
Metas	5	Usted tiene conocimiento sobre las metas de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas.					
Dimensión 2: procesos operativos							
Necesidad del usuario	6	Considero que los procesos de empadronamiento que realiza el centro de empadronamiento de la región Amazonas se ajustan a la necesidad de los productores agrarios.					
Procesos de servicio documentados	7	Considero que el servicio que brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas debería estar plasmado en documentos informativos que se les brinde a los productores agrarios.					
Procesos alineados a la satisfacción	8	Considero que los procesos realizados por los centros de empadronamiento permiten la satisfacción del productor agrario.					
Información al usuario	9	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brinda la información necesaria sobre los programas de empadronamiento a los productores agrarios					
Compromiso con los procesos de gestión	10	Considero que los centros de empadronamiento de la región Amazonas se encuentran comprometidos con la gestión ambiental y el apoyo hacia los productores agrarios.					
Dimensión 3: procesos de apoyo o soporte							
Confianza	11	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brindan los servicios necesarios para lograr la confianza de los productores agrarios.					
Capacitación	12	Usted ha sido capacitado sobre la gestión de empadronamiento que realizarán los centros de empadronamiento de la región Amazonas.					
Identificación de problemas	13	Los centros de empadronamiento han identificado problemas existentes en sus procesos de empadronamiento y los han solucionado.					
Seguimiento	14	Usted considera que los centros de empadronamiento les hacen seguimiento a sus actividades que desempeñan como productores agrarios.					
Difusión de información	15	Usted ha identificado que los centros de empadronamiento de la región Amazonas documentan y difunden los procesos que desarrollan como productores agrarios.					

Ficha de validación de juicio de expertos – Cuestionario de gestión por procesos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Gestión por procesos	La gestión por procesos se encuentra constituido en una forma sistemática en la que se puede identificar y mejorar los procesos de una organización para que al momento de que esto se desarrolle demuestren asertividad, calidad, adecuadas estrategias y con ello se permita potencializar la finalización del cliente por medio de un servicio de calidad (ENAP, 2020)	La gestión por procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una empresa para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad	Procesos estratégicos Procesos operativos	Misión	Conozco la misión que posee el centro de empadronamiento de la región de Amazonas.	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Moderado nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4	4	
				Visión	Dispongo conocimiento sobre la visión establecida por el centro de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4	
				Conocimiento de la ley N° 27658	Dispongo del conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658		4	4	4	4	
				Objetivos institucionales	Usted conoce los objetivos institucionales propuestos por el centro de empadronamiento de la región de Amazonas		4	4	4	4	
			Metas	Usted tiene conocimiento sobre las metas de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas.	4		4	4	4		
			Procesos estratégicos Procesos operativos	Necesidad del usuario	Considero que los procesos de empadronamiento que realiza el centro de empadronamiento de la región Amazonas se ajustan a la necesidad de los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos de servicio documentados	Considero que el servicio que brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas debería estar plasmado en documentos informativos que se les brinde a los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos alineados a la satisfacción	Considero que los procesos realizados por los centros de empadronamiento permiten la satisfacción del productor agrario.		4	4	4	4	
				Información al usuario	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brinda la información necesaria sobre los programas de empadronamiento a los productores agrarios		4	4	4	4	
				Compromiso con los procesos de gestión	Considero que los centros de empadronamiento de la región Amazonas se encuentran comprometidos con la gestión ambiental y el apoyo hacia los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos estratégicos	Confianza		Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brindan los servicios necesarios para lograr la confianza de los productores agrarios.	4	4	4	4
					Capacitación		Usted ha sido capacitado sobre la gestión de empadronamiento que realizarán los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	4	4	4	4
					identificación de problemas		Los centros de empadronamiento han identificado problemas existentes en sus procesos de empadronamiento y los han solucionado.	4	4	4	4
			Seguimiento		Usted considera que los centros de empadronamiento les hacen seguimiento a sus actividades que desempeñan como productores agrarios.		4	4	4	4	
Difusión de información	Usted ha identificado que los centros de empadronamiento de la región Amazonas documentan y difunden los procesos que desarrollan como productores agrarios.	4	4	4	4						

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.

Mg. Huaroc Zevallos, Zoila Elcira

DNI N° 46904405

ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-3837-6818>)

JUEZ 2
VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE
EXPERTOS

Chiclayo, 15 de octubre del 2022

Señor
Mg. Zoila Elcira Huaroc Zevallos
Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la gestión por procesos y satisfacción", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión por procesos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ OYOLA
DNI N° 43204563

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la satisfacción.

2. Variable a medir:

Satisfacción.

3. Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítem
A: Rendimiento percibido	del 01 al 05
B: Expectativas	del 06 al 10
C: Satisfacción	del 11 al 15
D: Profesionalismo	del 15 al 20

4. Forma de administración:

Se aplica a los productores agrarios que están empadronados en la Región Amazonas, de forma individual en los ambientes del Centro de Empadronamiento de la Región Amazonas, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 20 minutos.

6. Calificación:


Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable satisfacción y sus dimensiones.

7. Población a evaluar:

380 productores agrarios.

Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la satisfacción. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

1		2		3		4		5																																																																																																																																																																																																														
TD: Totalmente en desacuerdo		ED: En desacuerdo		IN: Indiferente		DA: De acuerdo		TA: Totalmente de acuerdo																																																																																																																																																																																																														
Instrumento de recolección de datos Variable satisfacción																																																																																																																																																																																																																						
Cuestionario sobre la satisfacción del productor agrario																																																																																																																																																																																																																						
																																																																																																																																																																																																																						
Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.																																																																																																																																																																																																																						
Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la satisfacción del productor agrario respecto a los centros de empadronamiento de la Región Amazonas. Escala de medición:																																																																																																																																																																																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Dimensión 1: rendimiento percibido</th> <th colspan="5" style="text-align: center;">Escala</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">N°</th> <th style="text-align: center;">Ítems</th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Responsabilidad</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención deficiente</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Reconocimiento</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Experiencias positivas</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención a los requerimientos</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="10" style="text-align: center;">Dimensión 2: expectativas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención a las preguntas</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td>El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención a conflictos</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td>El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Canales de atención eficaces</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Agradecimiento</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td>Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td>Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="10" style="text-align: center;">Dimensión 3: satisfacción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Solución a problemas</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td>Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Recomendación del servicio</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td>Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trato personalizado</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td>El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Respeto</td> <td style="text-align: center;">14</td> <td>Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención a necesidades</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td>Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="10" style="text-align: center;">Dimensión 4: profesionalismo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Conocimiento</td> <td style="text-align: center;">16</td> <td>Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Amabilidad y respeto</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td>Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Valores</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td>Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Interés por hacer sentir bien</td> <td style="text-align: center;">19</td> <td>Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención a dudas</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td>Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>										Dimensión 1: rendimiento percibido		Escala					Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5	Responsabilidad	1	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.						Atención deficiente	2	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.						Reconocimiento	3	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.						Experiencias positivas	4	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.						Atención a los requerimientos	5	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.						Dimensión 2: expectativas										Atención a las preguntas	6	El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.						Atención a conflictos	7	El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.						Canales de atención eficaces	8	Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.						Agradecimiento	9	Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.						Capacidad de respuesta	10	Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.						Dimensión 3: satisfacción										Solución a problemas	11	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.						Recomendación del servicio	12	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.						Trato personalizado	13	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.						Respeto	14	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.						Atención a necesidades	15	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.						Dimensión 4: profesionalismo										Conocimiento	16	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.						Amabilidad y respeto	17	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.						Valores	18	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.						Interés por hacer sentir bien	19	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.						Atención a dudas	20	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.					
Dimensión 1: rendimiento percibido		Escala																																																																																																																																																																																																																				
Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																															
Responsabilidad	1	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.																																																																																																																																																																																																																				
Atención deficiente	2	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.																																																																																																																																																																																																																				
Reconocimiento	3	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.																																																																																																																																																																																																																				
Experiencias positivas	4	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.																																																																																																																																																																																																																				
Atención a los requerimientos	5	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.																																																																																																																																																																																																																				
Dimensión 2: expectativas																																																																																																																																																																																																																						
Atención a las preguntas	6	El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.																																																																																																																																																																																																																				
Atención a conflictos	7	El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.																																																																																																																																																																																																																				
Canales de atención eficaces	8	Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.																																																																																																																																																																																																																				
Agradecimiento	9	Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.																																																																																																																																																																																																																				
Capacidad de respuesta	10	Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.																																																																																																																																																																																																																				
Dimensión 3: satisfacción																																																																																																																																																																																																																						
Solución a problemas	11	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.																																																																																																																																																																																																																				
Recomendación del servicio	12	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.																																																																																																																																																																																																																				
Trato personalizado	13	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.																																																																																																																																																																																																																				
Respeto	14	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.																																																																																																																																																																																																																				
Atención a necesidades	15	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.																																																																																																																																																																																																																				
Dimensión 4: profesionalismo																																																																																																																																																																																																																						
Conocimiento	16	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.																																																																																																																																																																																																																				
Amabilidad y respeto	17	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.																																																																																																																																																																																																																				
Valores	18	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.																																																																																																																																																																																																																				
Interés por hacer sentir bien	19	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.																																																																																																																																																																																																																				
Atención a dudas	20	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.																																																																																																																																																																																																																				

Ficha de validación de juicio de expertos - Cuestionario de satisfacción

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Satisfacción	Gonzales et al. (2019) afirman que la satisfacción del comprador es la porción total del placer o desilusión que experimenta un individuo al equiparar los costos percibidos al utilizar un bien o servicio con las perspectivas que tiene.	Está representada por el análisis de la calidad que presente una persona frente a un bien o servicio recibido, es decir que las expectativas que presenta un cliente sean cubiertas por su percepción.	Rendimiento percibido	Responsabilidad	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Moderado nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4	4	
				Atención deficiente	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.		4	4	4	4	
				Satisfacción	Reconocimiento		Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.	4	4	4	4
					Experiencias positivas		El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.	4	4	4	4
				Rendimiento percibido	Atención a los requerimientos		Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.	4	4	4	4
					Solución a problemas		El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.	4	4	4	4
				Expectativas Satisfacción	Recomendación del servicio		El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.	4	4	4	4
					Trato personalizado		Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.	4	4	4	4
				Rendimiento percibido	Respeto		Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.	4	4	4	4
					Atención a necesidades		Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.	4	4	4	4
			Satisfacción	Solución a problemas	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Recomendación del servicio	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4	
			Rendimiento percibido	Trato personalizado	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.		4	4	4	4	
				Respeto	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4	
			Expectativas Satisfacción	Atención a necesidades	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.		4	4	4	4	
				Rendimiento percibido	Conocimiento		Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.	4	4	4	4
			Amabilidad y respeto		Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.		4	4	4	4	
			Expectativas Satisfacción	Valores	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.		4	4	4	4	
				Interés por hacer sentir bien	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.		4	4	4	4	
			Rendimiento percibido	Atención a dudas	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.		4	4	4	4	

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Huaroc Zevallos, Zoila Elcira

DNI N° 46904405

ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-3837-6818>)

Constancia SUNEDU del experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HUAROC ZEVALLOS**
Nombres **ZOILA ELCIRA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46904405**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **22/03/21**
Resolución/Acta **0096-2021-UCV**
Diploma **052-106746**
Fecha Matrícula **03/04/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 28 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000754520

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 28/05/2022 14:11:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

JUEZ 3
VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE
EXPERTOS

Chiclayo, 15 de octubre del 2022

Señor
Dr. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la gestión por procesos", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable gestión por procesos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ OYOLA
DNI N° 43204563

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión procesos.

2. Variable a medir:

Gestión por procesos.

3. Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítem
A: Procesos estratégico	del 01 al 05
B: Procesos operativos	del 06 al 10
C: Procesos de apoyo	del 11 al 15

4. Forma de administración:

Se aplica a los productores agrarios que están empadronados en la Región Amazonas, de forma individual en los ambientes del Centro de Empadronamiento de la Región Amazonas, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 20 minutos.

6. Calificación:


Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.

7. Población a evaluar:

380 productores agrarios.

Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la gestión administrativa. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.



Instrumento de recolección de datos Variable Gestión por procesos
Cuestionario sobre el desempeño académico

Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.

Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la gestión por en el centro de empadronamiento de la Región Amazonas.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
TD	ED	IN	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Procesos estratégicos			Escala				
			1	2	3	4	5
Misión	1	Conozco la misión que posee el centro de empadronamiento de la región de Amazonas.					
Visión	2	Dispongo conocimiento sobre la visión establecida por el centro de empadronamiento de la región Amazonas.					
Conocimiento de la ley N° 27658	3	Dispongo del conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658					
Objetivos institucionales	4	Usted conoce los objetivos institucionales propuestos por el centro de empadronamiento de la región de Amazonas					
Metas	5	Usted tiene conocimiento sobre las metas de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas.					
Dimensión 2: procesos operativos							
Necesidad del usuario	6	Considero que los procesos de empadronamiento que realiza el centro de empadronamiento de la región Amazonas se ajustan a la necesidad de los productores agrarios.					
Procesos de servicio documentados	7	Considero que el servicio que brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas debería estar plasmado en documentos informativos que se les brinde a los productores agrarios.					
Procesos alineados a la satisfacción	8	Considero que los procesos realizados por los centros de empadronamiento permiten la satisfacción del productor agrario.					
Información al usuario	9	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brinda la información necesaria sobre los programas de empadronamiento a los productores agrarios					
Compromiso con los procesos de gestión	10	Considero que los centros de empadronamiento de la región Amazonas se encuentran comprometidos con la gestión ambiental y el apoyo hacia los productores agrarios.					
Dimensión 3: procesos de apoyo o soporte							
Confianza	11	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brindan los servicios necesarios para lograr la confianza de los productores agrarios.					
Capacitación	12	Usted ha sido capacitado sobre la gestión de empadronamiento que realizarán los centros de empadronamiento de la región Amazonas.					
identificación de problemas	13	Los centros de empadronamiento han identificado problemas existentes en sus procesos de empadronamiento y los han solucionado.					
Seguimiento	14	Usted considera que los centros de empadronamiento les hacen seguimiento a sus actividades que desempeñan como productores agrarios.					
Difusión de información	15	Usted ha identificado que los centros de empadronamiento de la región Amazonas documentan y difunden los procesos que desarrollan como productores agrarios.					

Ficha de validación de juicio de expertos – Cuestionario de gestión por procesos

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
Gestión por procesos	La gestión por procesos se encuentra constituido en una forma sistemática en la que se puede identificar y mejorar los procesos de una organización para que al momento de que esto se desarrolle demuestren asertividad, calidad, adecuadas estrategias y con ello se permita potencializar la finalización del cliente por medio de un servicio de calidad (ENAP, 2020)	La gestión por procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una empresa para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad	Procesos estratégicos Procesos operativos	Misión	Conozco la misión que posee el centro de empadronamiento de la región de Amazonas.	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Moderado nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4	4	
				Visión	Dispongo conocimiento sobre la visión establecida por el centro de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4	
				Conocimiento de la ley N° 27658	Dispongo del conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658		4	4	4	4	
				Objetivos institucionales	Usted conoce los objetivos institucionales propuestos por el centro de empadronamiento de la región de Amazonas		4	4	4	4	
				Metas	Usted tiene conocimiento sobre las metas de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas.		4	4	4	4	
			Procesos estratégicos Procesos operativos	Necesidad del usuario	Considero que los procesos de empadronamiento que realiza el centro de empadronamiento de la región Amazonas se ajustan a la necesidad de los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos de servicio documentados	Considero que el servicio que brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas debería estar plasmado en documentos informativos que se les brinde a los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos alineados a la satisfacción	Considero que los procesos realizados por los centros de empadronamiento permiten la satisfacción del productor agrario.		4	4	4	4	
				Información al usuario	Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brinda la información necesaria sobre los programas de empadronamiento a los productores agrarios		4	4	4	4	
				Compromiso con los procesos de gestión	Considero que los centros de empadronamiento de la región Amazonas se encuentran comprometidos con la gestión ambiental y el apoyo hacia los productores agrarios.		4	4	4	4	
				Procesos estratégicos	Confianza		Considero que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas brindan los servicios necesarios para lograr la confianza de los productores agrarios.	4	4	4	4
					Capacitación		Usted ha sido capacitado sobre la gestión de empadronamiento que realizarán los centros de empadronamiento de la región Amazonas.	4	4	4	4
					Identificación de problemas		Los centros de empadronamiento han identificado problemas existentes en sus procesos de empadronamiento y los han solucionado.	4	4	4	4
					Seguimiento		Usted considera que los centros de empadronamiento les hacen seguimiento a sus actividades que desempeñan como productores agrarios.	4	4	4	4
					Difusión de información		Usted ha identificado que los centros de empadronamiento de la región Amazonas documentan y difunden los procesos que desarrollan como productores agrarios.	4	4	4	4

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Dr. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio

DNI N° 16650384

ORCID (<https://orcid.org/0000-0001-5224-4435>)

JUEZ 3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO VÍA JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 15 de octubre del 2022

Señor
Dr. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio

Ciudad. -

Por el presente le saludo y le expreso mi reconocimiento hacia su carrera profesional. En ese sentido, dada su formación y experiencia práctica que lo califican como experto, ha sido usted seleccionado para evaluar el instrumento denominado "Cuestionario sobre la satisfacción", elaborado como parte del desarrollo de la investigación denominada "Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas".

Agradeciendo de antemano por su integridad y objetividad, le solicito emita su juicio de valor sobre la idoneidad del instrumento para medir la variable satisfacción.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- *Ficha técnica del instrumento.*
- *Instrumento de recolección de información*
- *Ficha de validación de juicio de expertos.*
- *Leyenda de la Escala valorativa de ítems*

Atentamente,



ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ OYOLA
DNI N° 43204563

Ficha técnica del instrumento

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la satisfacción.

2. Variable a medir:

Satisfacción.

3. Estructura: El instrumento se elaboró en base a cuatro (03) dimensiones emanadas de su definición conceptual y sus consecuentes indicadores e ítems.

Dimensión	Ítem
A: Rendimiento percibido	del 01 al 05
B: Expectativas	del 06 al 10
C: Satisfacción	del 11 al 15
D: Profesionalismo	del 15 al 20

4. Forma de administración:

Se aplica a los productores agrarios que están empadronados en la Región Amazonas, de forma individual en los ambientes del Centro de Empadronamiento de la Región Amazonas, previendo encontrarse en las mejores circunstancias: disponibilidad de tiempo, tranquilidad, predisposición, silencio, etc.

5. Tiempo de aplicación:

Se ha considerado para la resolución del cuestionario un tiempo de 20 minutos.

6. Calificación:


Se califica asignando un puntaje entre 1 y 5 puntos según la respuesta brindada a cada ítem. La suma del total de las respuestas obtenidas proporciona el Puntaje Directo, con el que se obtiene el nivel de desarrollo de la variable satisfacción y sus dimensiones.

7. Población a evaluar:

380 productores agrarios.

Instrumento de recolección de información

Muy agradecido por participar en este estudio, del cuestionario sobre la satisfacción. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marca la opción con la que te identifiques. Gracias.

1		2		3		4		5																																																																																																																																																																																																															
TD: Totalmente en desacuerdo		ED: En desacuerdo		IN: Indiferente		DA: De acuerdo		TA: Totalmente de acuerdo																																																																																																																																																																																																															
Instrumento de recolección de datos Variable satisfacción																																																																																																																																																																																																																							
Cuestionario sobre la satisfacción del productor agrario																																																																																																																																																																																																																							
 Señores productores: mucho les agradeceré procedan a llenar este instrumento de acuerdo a la observación que ustedes realizan, para dar respuesta a cada uno de los ítems que se detallan posteriormente, indicando con un aspa (x) en la opción de respuesta que sea pertinente, en la columna de "sí", si se cumple con el requisito, y en la columna de "no", si no se cumple con el requisito solicitado.																																																																																																																																																																																																																							
Instrucciones: el objetivo de este instrumento es recolectar datos sobre la satisfacción del productor agrario respecto a los centros de empadronamiento de la Región Amazonas. Escala de medición:																																																																																																																																																																																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">Dimensión 1: rendimiento percibido</th> <th colspan="5" style="text-align: center;">Escala</th> </tr> <tr> <th style="width: 15%;">Indicadores</th> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 60%;">Ítems</th> <th style="width: 5%;">1</th> <th style="width: 5%;">2</th> <th style="width: 5%;">3</th> <th style="width: 5%;">4</th> <th style="width: 5%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Responsabilidad</td> <td>1</td> <td>Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Atención deficiente</td> <td>2</td> <td>La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento</td> <td>3</td> <td>Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Experiencias positivas</td> <td>4</td> <td>El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Atención a los requerimientos</td> <td>5</td> <td>Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="10" style="text-align: left;">Dimensión 2: expectativas</td> </tr> <tr> <td>Atención a las preguntas</td> <td>6</td> <td>El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Atención a conflictos</td> <td>7</td> <td>El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Canales de atención eficaces</td> <td>8</td> <td>Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Agradecimiento</td> <td>9</td> <td>Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>10</td> <td>Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="10" style="text-align: left;">Dimensión 3: satisfacción</td> </tr> <tr> <td>Solución a problemas</td> <td>11</td> <td>Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Recomendación del servicio</td> <td>12</td> <td>Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Trato personalizado</td> <td>13</td> <td>El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Respeto</td> <td>14</td> <td>Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Atención a necesidades</td> <td>15</td> <td>Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td colspan="10" style="text-align: left;">Dimensión 4: profesionalismo</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento</td> <td>16</td> <td>Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Amabilidad y respeto</td> <td>17</td> <td>Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Valores</td> <td>18</td> <td>Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Interés por hacer sentir bien</td> <td>19</td> <td>Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Atención a dudas</td> <td>20</td> <td>Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>										Dimensión 1: rendimiento percibido			Escala					Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5	Responsabilidad	1	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.						Atención deficiente	2	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.						Reconocimiento	3	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.						Experiencias positivas	4	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.						Atención a los requerimientos	5	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.						Dimensión 2: expectativas										Atención a las preguntas	6	El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.						Atención a conflictos	7	El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.						Canales de atención eficaces	8	Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.						Agradecimiento	9	Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.						Capacidad de respuesta	10	Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.						Dimensión 3: satisfacción										Solución a problemas	11	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.						Recomendación del servicio	12	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.						Trato personalizado	13	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.						Respeto	14	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.						Atención a necesidades	15	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.						Dimensión 4: profesionalismo										Conocimiento	16	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.						Amabilidad y respeto	17	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.						Valores	18	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.						Interés por hacer sentir bien	19	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.						Atención a dudas	20	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.					
Dimensión 1: rendimiento percibido			Escala																																																																																																																																																																																																																				
Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																
Responsabilidad	1	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.																																																																																																																																																																																																																					
Atención deficiente	2	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.																																																																																																																																																																																																																					
Reconocimiento	3	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.																																																																																																																																																																																																																					
Experiencias positivas	4	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.																																																																																																																																																																																																																					
Atención a los requerimientos	5	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.																																																																																																																																																																																																																					
Dimensión 2: expectativas																																																																																																																																																																																																																							
Atención a las preguntas	6	El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.																																																																																																																																																																																																																					
Atención a conflictos	7	El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.																																																																																																																																																																																																																					
Canales de atención eficaces	8	Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.																																																																																																																																																																																																																					
Agradecimiento	9	Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.																																																																																																																																																																																																																					
Capacidad de respuesta	10	Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.																																																																																																																																																																																																																					
Dimensión 3: satisfacción																																																																																																																																																																																																																							
Solución a problemas	11	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.																																																																																																																																																																																																																					
Recomendación del servicio	12	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.																																																																																																																																																																																																																					
Trato personalizado	13	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.																																																																																																																																																																																																																					
Respeto	14	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.																																																																																																																																																																																																																					
Atención a necesidades	15	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.																																																																																																																																																																																																																					
Dimensión 4: profesionalismo																																																																																																																																																																																																																							
Conocimiento	16	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.																																																																																																																																																																																																																					
Amabilidad y respeto	17	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.																																																																																																																																																																																																																					
Valores	18	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.																																																																																																																																																																																																																					
Interés por hacer sentir bien	19	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.																																																																																																																																																																																																																					
Atención a dudas	20	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.																																																																																																																																																																																																																					

Ficha de validación de juicio de expertos - Cuestionario de satisfacción

Califique cada ítem según la leyenda anexa al final de la siguiente tabla

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Atributos)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Satisfacción	Gonzales et al. (2019) afirman que la satisfacción del comprador es la porción total del placer o desilusión que experimenta un individuo al equiparar los costos percibidos al utilizar un bien o servicio con las perspectivas que tiene.	Está representada por el análisis de la calidad que presente una persona frente a un bien o servicio recibido, es decir que las expectativas que presenta un cliente sean cubiertas por su percepción.	Rendimiento percibido	Responsabilidad	Los servicios brindados por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas denotan responsabilidad en la atención a los productores agrarios.	1=No cumple con el criterio. 2=Bajo Nivel. 3=Moderado nivel. 4=Alto nivel.	4	4	4	4
				Atención deficiente	La atención que le brindan los centros de empadronamiento de la región de Amazonas es eficiente.		4	4	4	4
				Reconocimiento	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas hacen reconocimientos a los productores agrarios.		4	4	4	4
				Experiencias positivas	El servicio brindado por los centros de empadronamiento de la región de Amazonas ha logrado en usted una experiencia positiva.		4	4	4	4
			Expectativas Satisfacción	Atención a los requerimientos	Los centros de empadronamiento de la región de Amazonas apoyan a los servicios que usted solicita.		4	4	4	4
				Solución a problemas	El personal de los centros de empadronamiento de la región de Amazonas atiende con entusiasmo a las preguntas que usted realiza.		4	4	4	4
				Recomendación del servicio	El personal del centro de empadronamiento de la región Amazonas muestra iniciativa para afrontar soluciones de forma eficaz a los conflictos que se presenten.		4	4	4	4
				Trato personalizado	Los canales que usan los centros de empadronamiento para comunicarse con los productores agrarios son atendidos eficazmente.		4	4	4	4
			Rendimiento percibido	Respeto	Cada vez que usted acude a los centros de empadronamiento de la región Amazonas los colaboradores agradecen su visita.		4	4	4	4
				Atención a necesidades	Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los centros de empadronamiento de la región Amazonas esa es el adecuado.		4	4	4	4
				Solución a problemas	Los centros de empadronamiento de la región Amazonas realizan seguimiento a la solución de los problemas presentados por los productores agrarios.		4	4	4	4
				Recomendación del servicio	Como productor agrario usted recomendaría el servicio que le brinda el centro de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4
			Satisfacción	Trato personalizado	El personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas les brinda un trato personalizado.		4	4	4	4
				Respeto	Existe respeto y tolerancia a los productores agrarios durante el proceso de atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas.		4	4	4	4
				Atención a necesidades	Usted considera que los servicios que ofrecen los centros de empadronamiento de la región Amazonas se adecúa a sus gustos y necesidades.		4	4	4	4
				Conocimiento	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas ponen de conocimiento profundo sobre los servicios que ofrece estos programas.		4	4	4	4
			Rendimiento percibido	Amabilidad y respeto	Considera que la atención que les brindan los centros de empadronamiento de la región Amazonas denota amabilidad y respeta su etnia sociocultural.		4	4	4	4
				Valores	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento de la región Amazonas cultivan los valores en su atención al productor agrario.		4	4	4	4
				Interés por hacer sentir bien	Considera que los colaboradores de los centros de empadronamiento muestran interés por hacerle sentir bien.		4	4	4	4
				Atención a dudas	Considera que el personal de los centros de empadronamiento de la región Amazonas logró atender adecuadamente a sus dudas demostrando estar preparado.		4	4	4	4

Leyenda de la Escala valorativa de ítems

CATEGORÍA	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1=No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2=Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3=Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4=Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1=No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene una relación alejada de la dimensión.
	3=Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4=Alto nivel	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1=No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2=Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3=Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4=Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

SUGERENCIAS: (redactar todas las anotaciones, o recomendaciones globales para el cuestionario).

Conclusión de la Validación: Revisado el instrumento de cuestionario sobre la gestión administrativa, y hallando que los ítems cumplen con los requerimientos para la medición adecuada del constructo de la variable bajo estudio de la gestión administrativa, procedo a **confirmar su validez de contenido**.



Mg. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Dr. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio

DNI N° 16650384

ORCID (<https://orcid.org/0000-0001-5224-4435>)

Constancia SUNEDU del experto

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SANTA CRUZ CARPIO
Nombres	VICTOR OSWALDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16650384

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACION
Fecha de Expedición	06/05/17
Resolución/Acta	0110-2017-UCV
Diploma	052-009286
Fecha Matricula	05/08/2014
Fecha Egreso	30/07/2016

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2022


CÓDIGO VIRTUAL 0000829242


JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu


SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 21/07/2022 13:58:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Calle Aldabas N° 337 - Urb. las Gardenias, Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3930

Anexo 8

Consentimiento informado

Yo.....

Reconozco que la información otorgada por el investigador para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, reconozco haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por el investigador Martínez Oyola, Enrique Antonio de la finalidad de la presente investigación titulada: Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Teniendo por objetivo: Determinar la relación de la gestión por procesos con la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario.

<input type="checkbox"/>	ACEPTO
<input type="checkbox"/>	NO ACEPTO

Firma

Anexo 9
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,240	380	,000
Satisfacción	,249	380	,000

De acuerdo con los resultados que se reflejan en la tabla de la prueba de normalidad, se resalta un nivel de significancia de $P < 0,05$ la variable de gestión por procesos y un nivel de significancia de $P < 0,05$ para la variable de satisfacción, por ello, que, en base a las puntuaciones presentadas, se determinó que los datos no presentan una distribución normal, es así como se toma la decisión de usar la prueba no paramétrica de Spearman para los análisis de relación.

Anexo 10

Pruebas de relación

Relación entre las dimensiones de la variable gestión por procesos con la variable satisfacción.

Dimensiones de la variable gestión por procesos	Rho de Spearman	Satisfacción
Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	0,856**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	380
Procesos operativos o misionales	Coeficiente de correlación	0,961**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	380
Procesos de apoyo o soporte	Coeficiente de correlación	0,946**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	380

Relación entre las dimensiones de la variable satisfacción con la variable gestión por procesos.

Dimensiones de la variable satisfacción	Rho de Spearman	Gestión por procesos
Rendimiento percibido	Coeficiente de correlación	0,955**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	380
Expectativas	Coeficiente de correlación	0,908**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	380
Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,936**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	380
Profesionalismo	Coeficiente de correlación	0,958**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	380

Relación entre las dimensiones de la variable gestión por procesos con las dimensiones de la variable satisfacción.

Dimensiones de la variable gestión por procesos	Rho de Spearman	Satisfacción			
		Rendimiento percibido	Expectativas	Satisfacción	Profesionalismo
Procesos estratégicos	Coefficiente de correlación	0,867**	0,847**	0,853**	0,875**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	380	380	380	380
Procesos operativos o misionales	Coefficiente de correlación	0,942**	0,929**	0,939**	0,981**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	380	380	380	380
Procesos de apoyo o soporte	Coefficiente de correlación	0,966**	0,916**	0,946**	0,969**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	380	380	380	380

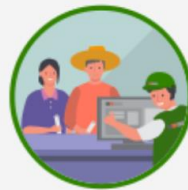
Anexo 11

Desarrollo de la propuesta



**Productor agrario ven y sé
parte de la mejora en la
gestión por procesos de los
Centros de empadronamiento
de la región Amazonas**

PROPUESTA



PPA
MIDAGRI 2022
PADRÓN DE PRODUCTORES AGRARIOS

Martínez Oyola, Enrique Antonio

1.1. Título de la propuesta

Propuesta estratégica: “Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas”

1.2. Presentación

El desarrollo de actividades diarias en toda institución se considera como uno de los parámetros principales para que se lleguen a cumplir y concretar las metas trazadas, por ello, es necesario que se desarrollen pasos referentes a los procesos de ejecución para que cada una de las actividades dispongan de un orden preciso y detallado conllevando a que se obtenga una ventaja con respecto al mejoramiento y la continuidad de los procesos de una entidad.

1.3. Conceptualización de la propuesta

La propuesta se resalta en el diseño de una herramienta para la gestión por procesos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas. El Padrón de Productores Agrarios consiste en el registro de los productores agrarios respecto a su nivel de producción, a su capacidad productiva, formalidad de su trabajo y otras características que se logran recolectar para que se disponga del conocimiento de las problemáticas agrarias y frente a ello se propongan soluciones acordes a sus diferentes necesidades.

La gestión por procesos consiste en una agrupación de procesos que permita a una organización identificar las problemáticas y proponer actividades o proyectos de gestión para alcanzar los objetivos propuestos de manera estratégica (Maldonado, 2019). Asimismo, la satisfacción se encuentra establecida como la diferencia cualitativa que presenta la percepción con las expectativas, que se mueva se mueve en la cual el resultado que se obtenga llegará a denotar los niveles de satisfacción que muestran los usuarios respecto al bien o servicio que una organización les ofrezca (Leovigildo, 2018).

1.4. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Diseñar una propuesta estratégica para la gestión por procesos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

Objetivos específicos:

- d) Diseñar procesos estratégicos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.
- e) Establecer procesos operativos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.
- f) Proponer procesos de apoyo y soporte que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas.

1.5. Justificación

Tomando en consideración los resultados que se obtuvieron en el estudio se establece que en los centros de empadronamiento de la región Amazonas se requiere de una fundación de enfoque basado en la gestión por procesos que ayude a la entidad a disponer de actividades claras, coherentes y precisas para que el empadronamiento de los agricultores no solo se centre en llenar hojas con sus datos sino que este proceso permita tomar los aportes de los productores agrarios para atender eficientemente a sus necesidades contribuyendo con su satisfacción.

Resaltando de esta forma que la interacción del ambiente organizacional con la presentación de procesos documentados permitirá a la entidad contar con un mejor alcance en el desarrollo de sus procesos de empadronamiento al igual que las incidencias que estos puedan tener frente a la satisfacción de

los usuarios. Por ello, el desarrollo de esta propuesta presentó una justificación práctica Por qué propició el uso más eficiente de todos los recursos con los que dispone la organización para que por medio de procesos operativos estratégicos y de soporte se pueden llegar a cumplir los objetivos de los centros de empadronamiento aportando elementos sumamente esenciales para cada uno de los procesos brindando sostenibilidad y valor social en los productores agrarios.

1.6. Fundamentos teóricos

Hacer referencia a una estrategia, calidad y satisfacción en una institución conlleva a un entendimiento de adecuada gestión y administración por parte de los colaboradores de una organización; por ello, desde este punto es fundamental que las entidades hagan énfasis en la gestión por procesos, permitiendo que el desarrollo de sus actividades no sea visto de forma individual sino como un proceso interactivo donde participen todos los involucrados de la institución en alcanzar los objetivos. De esta forma, la propuesta toma sustento en la Teoría general de sistemas, propuesto por Ludwing von Bertanffy, establece que los sistemas administrativos permiten resolver problemas operativos dentro de una institución, donde se considere a la organización como un solo sistema en la cual se involucran todas las interdependencias de sus partes, permitiendo que las entidades puedan adaptarse a las nuevas realidades competitivas del mercado, tengan una conducta abierta al aprendizaje y promuevan el desarrollo de procesos de transformación (Ramage y Shipp, 2020).

Datos generales de la institución

Historia

El Ministerio de Agricultura fue creado bajo la Ley N° 9711, formulada el 31 de diciembre del año 1942, durante el gobierno del presidente, Dr. Manuel Prado Ugarteche y en un contexto de conflicto global, pues acontecía la Segunda Guerra Mundial. En el marco de la creación del Ministerio de Agricultura fueron creadas, asimismo, las Direcciones de Agricultura, Ganadería, Aguas e Irrigación, Colonización y Alimentación Nacional. El presidente Prado Ugarteche dictaminó a través de la mencionada ley que se autorizase abrir los créditos necesarios para la vigencia del portafolio y que el Poder Ejecutivo velara por el funcionamiento de las diversas reparticiones del Ministerio y de sus Secciones, “indispensables para el estudio de los problemas de la Costa, Sierra y Montaña, de acuerdo con las necesidades de las diversas regiones del país”, como lo indica la ley textualmente. El 2 de enero de 1943 fue firmada La Ley 9711, al año siguiente de su creación, y fue publicada en el diario oficial El Peruano el 26 de febrero de 1943. El flamante Ministerio de Agricultura entra en funciones el 1 de junio de 1943, siendo su primer ministro el Sr. Benjamín Roca García.

Misión: Conducir la política nacional agraria, aplicable en todos los niveles de gobierno, generando bienes y servicios de excelencia a los sectores productivos agrarios, con énfasis en la familia campesina y el pequeño productor, promoviendo, en un ambiente sostenible, el crecimiento y desarrollo competitivo con equidad social e identidad cultural.

Visión: Sector agrario competitivo, sostenible e inclusivo, con organizaciones eficientes, eficaces y transparentes en su gestión, basadas en un uso intensivo de tecnologías de información, operadas por equipos humanos de alta calificación y rendimiento; en el marco de un desarrollo agrario descentralizado, participativo y concertado, garantizando la soberanía alimentaria y contribuyendo a mejorar el nivel y calidad de vida de la población peruana.

Valores

Integridad: Los elementos esenciales de la integridad son: i) las cualidades personales de honestidad, sinceridad y ausencia de influencias corruptivas; y ii) el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos nacionales y locales.

Imparcialidad: Se refiere a la aplicación, en forma congruente y uniforme, de las normas y políticas establecidas a fin de asegurar un ambiente de trabajo libre de decisiones arbitrarias, favoritismos; y brindar un trato equitativo a los miembros, usuarios y demás partes involucradas en el desarrollo del Sector Agrario.

Tolerancia: Se refiere a la disposición para entender y respetar diferentes culturas, personas y puntos de vista diferentes.

Cooperación: Este valor es expresado en los diversos tipos de alianzas público-privadas y formas asociativas, en los planos sectorial de cadenas productivas y territorios con el fin de lograr economías de escala y sinergias en el sector agrario peruano, como respuesta a los desafíos que nos da el mundo globalizado.

Innovación: Para ser competitivo el sector agrario requiere mantener un proceso permanente de innovación enfocado a reducir costos de producción, incrementar la productividad, mejorar la rentabilidad, obtener calidad y desarrollar productos con valor agregado.

Interculturalidad: Respeto, valoración y mutuo aprendizaje de la diversidad cultural de nuestro país.

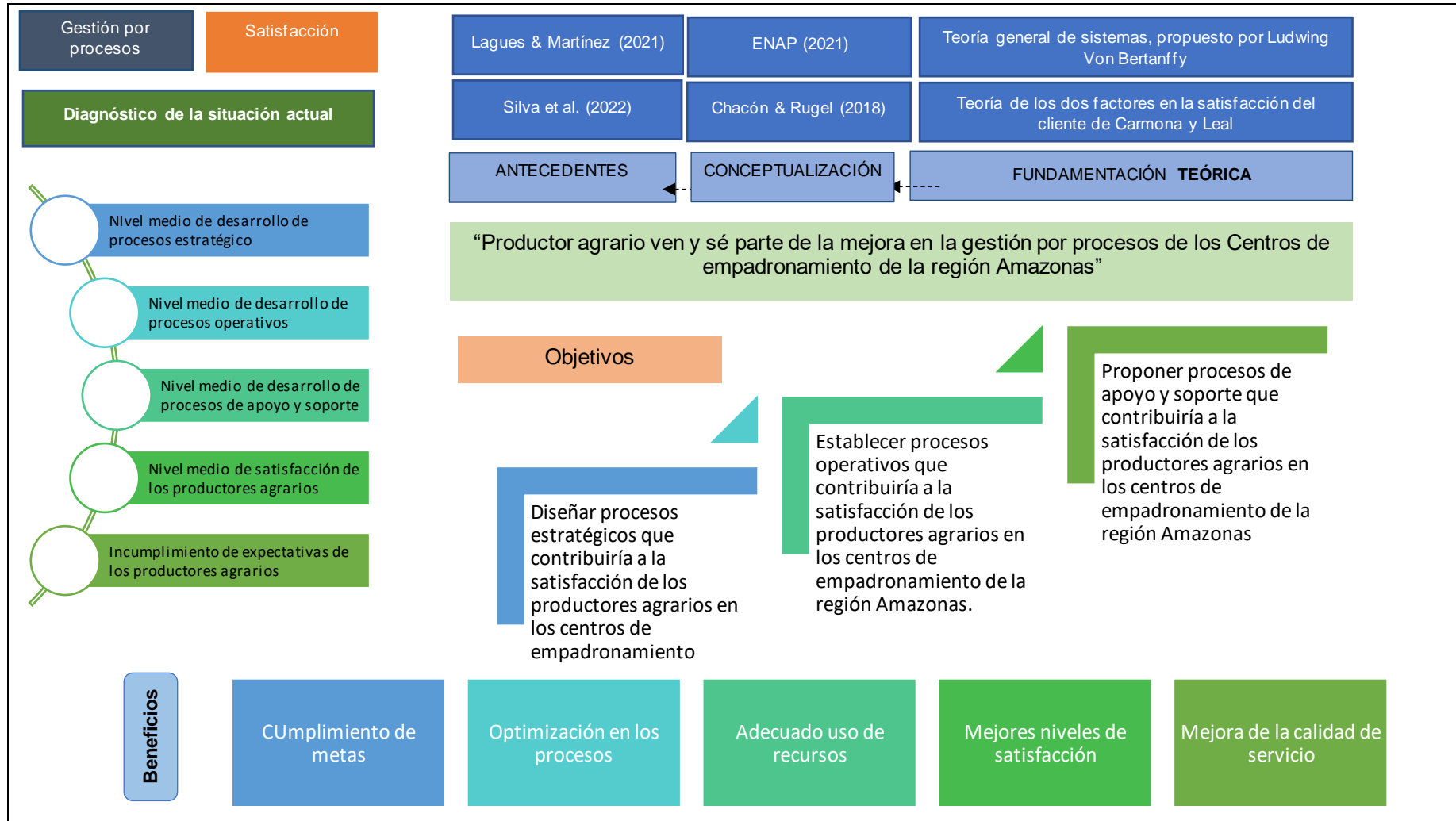
Honestidad: Actuar con honestidad significa generar confianza y transparencia, expresa conciencia de las cosas para la auténtica vida comunitaria.

1.7. Estrategias.

Ord	Objetivos	Problemática existente	Estrategias	Beneficiarios	Responsable
1	Diseñar procesos estratégicos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas	Actualmente los productores agrarios no conocen la misión, visión, objetivos, todos los beneficios de empadronamiento, limitando su participación para dar a conocer las necesidades que tienen como productores.	Determinar requerimientos del servicio	Productores agrarios	Empadronadores
			Establecer objetivos claros acorde a las necesidades de los productores agrarios	Productores agrarios	Jefe del centro de empadronamiento de la Región amazonas
			Dar a conocer a los productores agrarios la misión, visión, valores y objetivos a los productores agrarios	Productores agrarios	Empadronadores
			Motivar al productor agrario a participar en el empadronamiento informando los beneficios que traerá empadronarse	Productores agrarios	Empadronadores
2	Establecer procesos operativos que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de	Los beneficios ofrecidos por el MIDAGRI se limitan a cultivos y hectareajes.	Agendar las necesidades de los productores agrarios.	Productores agrarios	Empadronadores
			Priorizar las necesidades de los productores agrarios	Productores agrarios	Jefe del centro de empadronamiento de la Región amazonas

	empadronamiento de la región Amazonas.		Gestionar el registro de las necesidades de los productores agrarios en el MIDAGRI.	Productores agrarios	Jefe del centro de empadronamiento de la Región amazonas
			Colocar un indicador más en las fichas de empadronamiento donde se solicite al productor agrario brindar sugerencias.	Productores agrarios	Jefe del centro de empadronamiento de la Región amazonas
3	Proponer procesos de apoyo y soporte que contribuiría a la satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas	Procesos engorrosos que generan extender las actividades de control para comprobar que la información brindada por el productor sea veraz.	Proponer actividades específicas que determinen comprobar la veracidad de la información productor en el menor tiempo posible.	Productores agrarios	Empadronadores
			Llevar un control sobre las nuevas adquisiciones de terrenos de los productores agrarios.	Productores agrarios	Jefe del centro de empadronamiento de la Región amazonas

1.8. Diseño de la propuesta



Presupuesto

Ord.	Descripción	Cantidad	Precio unitario S/	Parcial S/
1	Capacitador	2	500	1000
2	Secretaria	2	200	400
3	Empadronadores para agendar las necesidades del productor agrario	15	100	1500
4	Personal encargado de gestionar el registro de actividades	2	100	200
5	Personal alineado a Proponer actividades específicas que determinen comprobar la veracidad de la información productor en el menor tiempo posible.	1	200	200
6	Refrigerio y compartir	100	5	500

Anexo 12

Validación de la propuesta

Validador 1.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “PRODUCTOR AGRARIO VEN Y SÉ PARTE DE LA MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS CENTROS DE EMPADRONAMIENTO DE LA REGIÓN AMAZONAS”

Yo, **Víctor Santa Cruz Carpio** identificado con DNI N° **16650384** con Grado Académico de **Doctor en Educación**, con código de inscripción en SUNEDU N° **052-009286**.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta “Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas”, correspondientes a la Tesis Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

1. Título
2. Presentación
3. Conceptualización de la propuesta
4. Objetivos de la propuesta
5. Justificación
6. fundamentos teóricos
7. Estrategias
8. Diseño de la propuesta.
9. Presupuesto
10. Cronograma

La propuesta corresponde a la tesis: “*Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas*”.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		

4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	97%	100%	99%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES: las sugerencias fueron tomadas en cuenta.

Chiclayo, 16 de diciembre del 2022.

Dr. Víctor Santa Cruz Carpio, Código de registro de Sunedu: 052-009286

Centro de labores: UNPRG Cargo: Docente


 Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
 PROF. UNIVERSITARIO
 DR. EN EDUCACIÓN
 DNI: 16650384
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANTA CRUZ CARPIO**
Nombres **VICTOR OSWALDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16650384**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **06/05/17**
Resolución/Acta **0110-2017-JCV**
Diploma **052-009286**
Fecha Matrícula **05/08/2014**
Fecha Egreso **30/07/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000829242

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 21/07/2022 13:58:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validador 2.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “PRODUCTOR AGRARIO VEN Y SÉ PARTE DE LA MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS CENTROS DE EMPADRONAMIENTO DE LA REGIÓN AMAZONAS”

Yo, **Jaime Armando Gonzáles Chaname** identificado con DNI N° **40802823** con Grado Académico de **Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial**, con código de inscripción en SUNEDU N° **UNPRG-EPG-2022-0202**.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta “Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas”, correspondientes a la Tesis Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

1. Título
2. Presentación
3. Conceptualización de la propuesta
4. Objetivos de la propuesta
5. Justificación
6. fundamentos teóricos
7. Estrategias
8. Diseño de la propuesta.
9. Presupuesto
10. Cronograma

La propuesta corresponde a la tesis: “*Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas*”.

C. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		

4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	99%	100%	99%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES: las sugerencias fueron tomadas en cuenta.

Chiclayo, 17 de diciembre del 2022.

Mg. Jaime Armando Gonzáles Chaname, Código de registro de Sunedu: UNPRG-EPG-2022-0202 Centro de labores: Arca Continental Cargo: Administrador



DNI: 40802823
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES CHANAME**
Nombres **JAIME ARMANDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40802823**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**
Secretario General **FREDY SAENZ CALVAY**
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**
Fecha de Expedición **19/07/22**
Resolución/Acta **331-2022-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2022-0202**
Fecha Matrícula **20/05/2017**
Fecha Egreso **01/09/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
06 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000975619

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/11/2022 18:18:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validador 3.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA “PRODUCTOR AGRARIO VEN Y SÉ PARTE DE LA MEJORA EN LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS CENTROS DE EMPADRONAMIENTO DE LA REGIÓN AMAZONAS”

Yo, **Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio** identificado con DNI N° **45151436** con Grado Académico de **Maestro en Administración de Negocios**, con código de inscripción en SUNEDU N° **052-109970**.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta “Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas”, correspondientes a la Tesis Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas, de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

1. Título
2. Presentación
3. Conceptualización de la propuesta
4. Objetivos de la propuesta
5. Justificación
6. fundamentos teóricos
7. Estrategias
8. Diseño de la propuesta.
9. Presupuesto
10. Cronograma

La propuesta corresponde a la tesis: “*Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas*”.

e. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		

4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

f. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Productor agrario ven y sé parte de la mejora en la gestión por procesos de los Centros de empadronamiento de la región Amazonas			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	99%	99%	99%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES: las sugerencias fueron tomadas en cuenta.

Chiclayo, 16 de diciembre del 2022.

Mg. Jhoansson Víctor Manuel Quília Valerio Código de registro de Sunedu: 052-109970 Centro de labores: Universidad César Vallejo Cargo: Docente



DNI: 45151436

EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **QUILIA VALERIO**
Nombres **JHOANSSON VICTOR MANUEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45151436**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0213-2021-JCV**
Diploma **052-109970**
Fecha Matrícula **03/04/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000761820

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 16:10:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y satisfacción de los productores agrarios en los centros de empadronamiento de la región Amazonas", cuyo autor es MARTINEZ OYOLA ENRIQUE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO DNI: 16456428 ORCID: 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERENZA el 16-01- 2023 19:18:12

Código documento Trilce: TRI - 0509981