



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de
la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Gaviria del Águila, Rafael ([ORCID: 0000-0002-1270-2195](https://orcid.org/0000-0002-1270-2195))

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel ([ORCID: 0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar hasta aquí, por darme fuerza y salud. A Julia mi fiel esposa, a mis hijos Ethel Julissa y Rafael Sebastián, por ser fuentes de mi motivación e inspiración constante, que a pesar de sus incomprensiones estuvieron siempre conmigo en este objetivo logrado. A mis padres que con sus humildades me han inculcado siempre mirar hacia adelante y a mis hermanos por creer siempre en mis atrevimientos.

Rafael

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, que me brindó la oportunidad, a través del programa de posgrado de seguir estudiando, confiarnos docentes comprometidos, proactivos y de brindar una metodología activa compartiendo sus sabias enseñanzas.

Al asesor, Doctor José Manuel Delgado Bardales, humano, tolerante y generoso en su quehacer diario para el seguimiento del presente trabajo de investigación, lo cual es objeto de estudio.

A mis compañeros y compañeras, por permitirme ingresar al círculo de sus amistades, y por sus grandes espíritus de trabajo,

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. PROPUESTA	47
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	69

Índice de tabla

Tabla 1. Características de la gestión por procesos desde el enfoque al cliente.	26
Tabla 2. Características de la gestión por procesos desde el liderazgo del funcionario.....	27
Tabla 3. Características de la gestión por procesos desde la participación del persona	28
Tabla 4. Características de la gestión por procesos desde el enfoque basado en procesos.....	29
Tabla 5. Características de la gestión por procesos: Mejora.....	30
Tabla 6. Características de la gestión por procesos desde la toma de decisiones.	31
Tabla 7. Características de la gestión por procesos desde la gestión de las relaciones.....	32
Tabla 8. Características de la gestión de los servicios públicos: Fiabilidad.	33
Tabla 9. Características de la calidad de los servicios públicos: Capacidad de respuesta.....	34
Tabla 10. Características de la calidad de los servicios públicos: Seguridad.....	35
Tabla 11. Características de la calidad de los servicios públicos: Empatía.....	36
Tabla 12. características de la calidad de los servicios públicos: Elementos tangibles.....	37
Tabla 13. Diseño del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos.	38
Tabla 14. Resultados de la validación del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial I de Alto Amazonas Loreto, 2020	39

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios de las instituciones públicas.....	47
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer un modelo de gestión por procesos para la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020. La investigación fue aplicada, no experimental, descriptiva propositiva, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario la población y muestra estuvo conformada por 10 gerentes de confianza de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y por 300 ciudadanos. Resultados existe un conocimiento aceptable de los funcionarios en cuanto a la gestión por procesos y por parte de la Calidad del Servicio los ciudadanos establecen que a veces o rara vez se atienden sus necesidades individuales o en conjunto. En conclusión, el modelo de gestión por procesos mejora los servicios públicos, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, según la problemática analizada, siendo un modelo adecuado para dar solución a dicho problema, ya que el modelo desarrollado, se fundamenta en la generación de la mejora de los procesos de los servicios públicos, por los compromisos según sus dimensiones del mismo, aportan al desarrollo de los colaboradores en las instituciones pública según los expertos que evaluaron.

Palabras claves: gestión por procesos, servicios públicos, calidad, ciudadano

Abstract

The objective of the research was to establish a model of management by processes for the improvement of public services of the Provincial Municipality of Alto Amazonas Loreto, 2020. The research was applied, not experimental, descriptive proposition, the technique used was the survey and the instrument The population and sample questionnaire was made up of 10 trusted managers of the Alto Amazonas Provincial Municipality and 300 citizens. Results There is an acceptable knowledge of the officials of the Provincial Municipality of Alto Amazonas in terms of management by processes and on the part of the Quality of Service, citizens establish that sometimes or rarely their individual or joint needs are met. In conclusion, the process management model improves the public services of the Alto Amazonas Loreto Provincial Municipality, according to the problem analyzed, being an adequate model to solve this problem, since the model developed is based on the generation of the improvement of the processes of public services, by the commitments according to its dimensions, contribute to the development of collaborators in public institutions according to the experts who evaluated.

Keywords: process management, public services, quality, citizen

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la preocupación que se establece como parte del funcionamiento de las instituciones públicas, se asocia con la prestación de los servicios básicos, reconocidos como derechos fundamentales (Matías, 2014. p.317). En ese sentido los objetivos de la nueva gestión estatal es la de cambiar la gerencia publica de la misma forma que no sea una asociación, pero que sea más institucional. La administración pública, como proveedor de servicios para la población, le será difícil liberarse de las responsabilidades de proveer servicios eficaces y seguros dentro de la economía , además, no demostrara una orientación dirigida a la producción de ganancias, que es el compromiso imprescindible de una asociación que desea ubicarse en el mercado de una manera competitiva; que esto no sería un objetivo imposible de lograr, se ha demostrado con habilidades obtenidas en otros países (Holanda, Suecia, Estados Unidos, Gran Bretaña, Nueva Zelanda, etc.), que por muchos años han sido atados a transformaciones, que a la vez están teniendo mayor importancia en otros sitios del mundo, así como en América Latina (Schröder, 2016. p. 8).

Asimismo, una sociedad compleja como la actual, con realidades propias en la que vivimos, con grupos sociales nuevos, con múltiples organizaciones no gubernamentales, con necesidades nuevas y problemas nuevos, una gestión con tintes burocráticos no reacciona adecuadamente a los intereses personales y colectivos. Una entidad estatal, así, padece de graves dificultades de adecuarse y de aceptación grata a las demandas de una población cada vez con mayor exigencia (Aguar, 2016, p. 37). En tal sentido, los gobiernos locales sobre todo en el Perú, no son una excepción, como instituciones descentralizadas, dentro de sus competencias representan directamente al vecindario, fomentan la correcta facilitación de los servicios básicos, el crecimiento integral, armónico e integral de su circunscripción.

Además, el Estado aprueba el DS N° 004-2013 –PCM, donde la política nacional de innovación de la gestión estatal, dentro de los objetivos específicos, establece mejorar la gestión por procedimientos e impulsar la reducción

administrativa en todos los entes públicos con el fin de obtener resultados alentadores en la mejoría de los procesos y servicios dirigidos a la población, cuyos ámbitos de aplicación corresponde a las entidades públicas. En ese contexto corresponde a las municipalidades establecer e implementar nuevos modelos de gestión pública, a fin de mejorar los servicios básicos de la población usuaria, con eficacia y eficiencia.

También, se observa que existe serios problemas relacionados a la prestación de los servicios públicos que ofrecen las entidades del Estado en sus diferentes órganos de gobierno, lo que repercute grandemente en la insatisfacción de los usuarios, a pesar de los esfuerzos que se viene realizando, existe desconfianza en la solución de los problemas sobre todo en limpieza pública y ornato, tránsito y seguridad vial, mercados y camal, entre otros servicios; lo que está ocasionando poca participación de la población. Uno de los servicios públicos que se evidencia de mayor malestar en los ciudadanos de la provincia de Alto Amazonas es la limpieza pública, el recojo de basura y el ornato público, a pesar de contar con herramientas como compactadoras, camiones recolectores, la falta de pago al personal, presupuesto, para algo tan vital como es mantener una ciudad limpia (Diario La Región, 2020); en ese sentido, es patente ver como la deficiente gestión de los servicios públicos genera descontento en la población, a tal punto de poner en riesgo la salud de la ciudadanía.

Por lo mencionado, la presente investigación plantea como problema general: ¿En qué medida el modelo de gestión por procesos mejora los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?; Asimismo, como problemas específicos: i) ¿Cuáles son las características de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?; ii) ¿Cuáles son las características de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?; iii) ¿Cuál es el diseño del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la municipalidad provinciales Alto Amazonas Loreto, 2020?; iv) ¿Cuál es el resultado de la validación del modelo de gestión por los procesos para mejorar

los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?

Por lo mencionado, la investigación fue conveniente, porque propone un modelo de gestión por procesos para la mejora de la atención de los servicios públicos en los diferentes planos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, de igual forma tuvo relevancia social porque, ayudó a fortalecer la organización institucional en las diversas áreas de la estructura orgánica de la municipalidad ya que, trascendió en la comunidad, pues fue un instrumento para lograr una política adecuada de gestión y satisfacción del ciudadano; asimismo, tiene implicancias prácticas, porque sirvió el modelo de gestión por procesos para se apliquen estrategias para el crecimiento continuo de la gestión perfeccionando el diseño de los planes estratégicos y de desarrollo en el área de servicio a la comunidad; También se sustenta en los múltiples aportes teóricos que refuerzan el marco conceptual y teórico existente y de los profesionales o personas. Finalmente, tuvo utilidad metodológica porque contribuyó al progreso de la atención de los beneficios estatales y ser tomado en cuenta por autoridades, para aplicar y replicar sus resultados, constituyéndose en valioso aporte teórico para la comunidad científica, en relación al conjunto de conceptos, estrategias, sistemas, medidas y acciones innovadoras, que consientan el crecimiento de la gestión.

Por lo expuesto, el objetivo general: Establecer un modelo de gestión de procesos para la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020; y como objetivos específicos: i) Identificar las características de la gestión por procesos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020, ii) Identificar las características de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020; iii) Diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020; iv) Validar el modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020; Asimismo como hipótesis general: El modelo de gestión por procesos mejora los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se respalda en antecedentes como: Medina, A; Hernández, A; Nogueira, D y Comas, R. (2017). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. (artículo científico), Universidad de Matanzas Cuba, el trabajo de investigación fue no experimental, con un diseño descriptivo, donde la población fue 80 empresas y la muestra de 40 empresas, la técnica fue la revisión de documentos y como instrumento una ficha de recojo de información de publicaciones. Concluye que, si seguimos procedimientos para el análisis y crecimiento de procedimientos se debe intervenir en primer lugar en los procesos que incurren de forma decisiva en el acatamiento de los objetivos estratégicos y poseer mayor conmoción en los usuarios a través de un proceso de progreso continuo. Ofrece un esfuerzo notable en alcanzar una representación efectiva del proceso como principio para la mejora incorporando los distintos sistemas de gestión garantizando la forma de realizar normativas legales, indicadores, instrumentos y otros elementos principales de los procesos.

También, Torres, G; Rodríguez, J; Inca, A; Castelo, A y Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. (artículo científico). Escuela superior politécnica del Chimborazo, Ecuador. La investigación fue de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo, la población fue de 6 empresas de la provincia de Tungurahua y la muestra 44 ejecutivos y gerentes, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Concluyeron que, según la percepción de los ejecutivos el 89% confirma que la gestión por métodos es un procedimiento de inspección eficiente en las empresas, ya que están entrelazadas las etapas de planificación, ejecución y control, lo que facilita el seguimiento, la evaluación y la administración de los recursos de manera eficiente, ya que disminuye el despilfarro y mejora los tiempos de operación, es decir aumenta la productividad y competitividad; mejora de la calidad y mejora el posicionamiento en el mercado, lo que coadyuva al incremento de los ingresos y de la rentabilidad.

Del mismo modo, Chancay, M. y Murillo M. (2019). *Gestión basada en procesos en Universidades Públicas*. (artículo científico). Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. La investigación fue descriptiva de diseño no experimental, en donde la población y muestra estuvo conformado por 4 universidades de la provincia de Manabí, la técnica fue análisis de contenidos, y el instrumento revisión bibliográfica. Concluyó que, la eficiencia y eficacia se obtiene con las acciones de gestión relacionadas se incorporan de manera rápida, asintiendo lograr los objetivos y la mejoría diaria de los métodos e instrucciones del sistema, a nivel mundial las universidades demuestran resultados positivos de la gestión de métodos.

Del mismo modo Hernández, H; Martínez, D y Cardona, D. (2015). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. (artículo científico). Universidad del Atlántico, Colombia. El trabajo de estudio fue de tipo descriptivo con diseño no experimental, en donde la población y muestra estuvieron conformado por 10 empresas manufactureras; la destreza fue la encuesta y herramienta el cuestionario. como diseño no experimental. Concluyeron que, el enfoque plasmado en acciones debe ser contemplado mediante la habilidad de orientación por perfección para las asociaciones dedicadas al rubro de la manufacturera de plástico que residen en Colombia, ya que este consiente, que se simplifique el tiempo de liquidación, que se perfeccione el valor y la calidad apreciada por los usuarios internos y externos de la asociación. Además, para que el sistema de gestión de procesos se considere como una habilidad efectiva de orientación en las campañas que son el objeto de investigación tienen que graficar un método de valoración y de inspección, de esta manera se avale que el enfoque como plataforma en procesos sea eficaz y contribuya al crecimiento diario de la asociación.

Además, Medina, A; Noriega, D y Hernández, A. (2015). *Relevancia de la gestión de procesos en la planificación estratégica y la mejora continua*. (artículo científico). Universidad de Matanzas, Cuba. El trabajo de investigación fue descriptivo de diseño experimental, donde la población es reconocida, la

técnica fue el análisis de bibliografías, investigaciones, libros y el instrumento fichas de apuntes. Concluyeron que, a diario se tiene mayor conciencia sobre los empresarios en el logro de la eficacia y eficiencia en la ejecución de la meta propuesta al momento de planeación. Asimismo, que la gestión por métodos últimamente se ha convertido en un instrumento adecuado para el alcance continuo y la concretización de los objetivos, pero la significancia la ha conducido a ser estimada como un elemento estratégico a ser analizado en la elaboración de los planes de desarrollo.

Así también, Salazar, A; Garro, L; Aliaga, A; Prado, H; Díaz, J y Uribe, Y. (2019). Incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales, (artículo científico) Universidad César Vallejo, Lima – Perú. El estudio de investigación fue cuantitativo con diseño no experimental transaccional, cuya población estuvo constituida por 1 500 000 de colaboradores del sector público, que están en el régimen laboral D.L 276, CAS y servicios no personales. La muestra estuvo conformada por 384, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Concluyeron que, poner en funcionamiento una gestión mediante procesos gubernamentales, conduce a desarrollar un impulso hacia la transformación de los organismos, interrelacionando sus procesos generando recursos, productos y servicios con una mayor eficiencia hacia la comunidad.

Además, Monsiváis, A. (2019). *La calidad de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. (artículo científico). Universidad el Colegio de la Frontera Norte, Tijuana – México. El estudio de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, donde la población y muestra fue de personas de 18 años en adelante, se utilizó como técnica a la encuesta y como herramienta al cuestionario. Concluyó que, en los servicios públicos la calidad tiene una influencia positiva sobre la confianza de las instituciones públicas, lo cual indica que la desconfianza o confianza de los ciudadanos sobre las instituciones públicas está directamente relacionada con la calidad de los bienes públicos en los entornos más cercanos, además, concluyen que si la experiencia inmediata con los bienes públicos resulta ser insatisfactoria, los ciudadanos tendrán

motivos que justifican la duda de la eficacia y la prioridad y precariedad de las instituciones públicas.

Así mismo, Mejías, A; Godoy, E y Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en la empresa de mantenimiento*. (artículo científico). Universidad de Carabobo, Venezuela. El estudio fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, donde la población fueron 390 clientes y la muestra constituida por 194, se utilizó como técnica a la encuesta y al cuestionario como herramienta. Concluyeron que, el nivel de calidad del servicio que brinda la asociación, tiene un impacto relevante en el bienestar de las usuarias, el cual permite que la administración de la asociación a reforzar las líneas con el objetivo de perfeccionar la eficacia de los beneficios, avalar la toma de decisiones basadas en experiencias objetivas. Así, los resultados de este estudio, componen materiales para el estudio estratégico, principalmente en el diseño de la matriz DOFA (Debilidades –Oportunidades-Fortalezas – Amenazas).

Del mismo modo, Vergara, J; Maza, F. (2017). *Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias Colombia*. (artículo científico). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia, el estudio fue de tipo descriptivo de diseño no experimental, la población fue de 177 706 familias y una muestra de 250 adultos. Se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Concluyó que, la población percibe que la calidad tiene una influencia directa con la satisfacción sobre los servicios públicos domiciliarios y en menor medida, por la percepción de calidad de la población en general, asimismo, revela que hay una relación cercana entre la percepción de calidad y satisfacción. Por otro lado, no se demostró una relación estrecha entre el encuestado y la percepción de calidad, puesto que, existe una homogeneidad en la problemática que afecta los diversos estratos socioeconómicos, agregado al déficit de ofertas de las empresas proveedoras de servicio, sólo conviven oligopolios.

De igual manera, Arredondo, E. y Gómez, R. (2016). *La calidad en los servicios desde la perspectiva del consumidor* (artículo científico). Universidad Autónoma de los Andes. Ecuador. El estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo, la población fue de 45 933 usuarios y la muestra 100 clientes usuarios de la ciudad de Santo Domingo, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que, mediante la aplicación de la Escala SERVQUAL se demostró su consistencia en la medición de la distancia entre las expectativas y percepciones de calidad de los consumidores, en ese sentido se encontró que el nivel total de satisfacción de usuarios es bajo con un 50,1% por el contrario la insatisfacción de 49,1% son altos.

También el estudio se sustenta en antecedentes nacionales como: Dionisio, F. (2016). *Brecha del servicio de limpieza pública en Tingo María, Perú.* (artículo científico). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María – Huánuco, Perú. El estudio fue descriptivo, diseño no experimental, en donde la población fue de 1139 y la muestra de 95 viviendas; la técnica fue la encuesta y la herramienta el cuestionario. Concluyo que, la brecha del beneficio de higiene publica en la ciudad de Tingo María aún es muy extensa, lo que significa que la institución responsable debe resaltar en mejorar las literaturas de los empleados para optimizar la atención, renovar unidades móviles, optimizar la infraestructura de procedimiento de residuos sólidos y construir un relleno sanitario con la finalidad de optimizar la calidad del servicio de limpieza pública.

Asimismo, López, A. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018.* (artículo científico). Universidad Agraria de la selva, Tingo María – Huánuco, Perú. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional de diseño no experimental, donde la población de 180 trabajadores y 530 usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, la población y muestra estuvo constituida por 180 funcionarias y 282 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y la herramienta fue el cuestionario. Concluyó que, la gestión del talento humano tiene relación directa con la calidad del servicio público, lo que muestra que si preexiste una correlación optimista muy alta. Además, existe una correlación positiva es muy alta entre el

conocimiento y la calidad, es por ello que radica la importancia del conocimiento, la habilidad y las actitudes de los funcionarios.

De igual forma, Córdova, J. y Ponce, A. (2017). *Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos*. (artículo científico) Universidad el colegio de Sonora, Hermosillo Sonora, México. El estudio fue descriptivo de diseño no experimental, donde la población fue de 984 342 habitantes, y la muestra 28 960 usuarios la técnica fue la encuesta, y la herramienta el cuestionario. Concluye que, la corrupción en las gerencias locales simplifica el bienestar con los servicios públicos, cuyo abasto están a su responsabilidad. La apreciación de la corrupción es la más ofensiva, al momento de explicar las caídas en el bienestar con los servicios; otro de los perjuicios ocasionados por la corrupción, que no es necesariamente pecuniario, es el más grande malestar de los pobladores con los servicios públicos que brindan los gobiernos locales.

Además la investigación considera como teorías, la historia y evolución de la gestión por procesos, su alineación histórica se halla asociada con la historia de la gerencia, histórica, vinculada estrechamente con la revolución industrial, dando origen posteriormente al nacimiento de la administración científica, como búsqueda permanente de la manera más eficaz y eficiente de alcanzar los objetivos de una asociación; las concepciones más claras sobre gestión por procesos se encuentran a partir de los años 90, en ella se empieza a utilizar la administración por procesos, como un resultado de la necesidad de excelencia de las instituciones. En ese sentido, enclavar la gestión por métodos es una actividad ardua y complicada, además por los siglos asociaciones primordiales han presentado una forma funcional. Más de un centenario en la investigación y progreso de la gerencia científica y el reconocimiento de asociaciones famosas, tienen motivos de gran peso para el rechazo a la modificación que se ubica en gran cantidad de las asociaciones para la mejora de la gestión por procesos, (Medina, Nogueira, Hernández y Comas, 2019. p. 329).

Por otra parte, la organización internacional por la estandarización – ISO, establece que, los métodos de gestión de calidad es un conjunto de patrones,

y reglas generales que tienen relación entre sí para efectuar los requerimientos de calidad que una asociación solicita para compensar las obligaciones pactados con los usuarios a través de un progreso diario, de una manera ordenada y metodológica. Asimismo, manifiesta que los esquemas universales constituyen a hacer que la vida sea más simple y a aumentar la certeza de los productos y servicios que utilizamos a diario puesto que permiten asegurar que ciertos productos, materiales, procesos u servicios son los adecuados para sus propósitos. Hay diferentes regímenes de gestión de la eficacia que, dependiendo del giro de la asociación, es el que se va a usar. ISO está agrupada por representantes de entidades de patrones universales de más de 160 países, obteniendo como tarea: a) promover el avance de la estandarización, b) proporcionar el intercambio universal de productos y servicio, c) ejecución de la cooperación en las tareas intelectuales, tecnológicas, económicas y científicas mediante la estandarización (ISO, 2011).

Por consiguiente, cuando se habla de calidad, se infiere al conjunto de necesidades de los clientes con particularidades conmensurables, y que solo de esta manera un producto puede ser graficado y fabricado para satisfacer al cliente y que estén dispuestos a pagar el precio del producto, porque tiene un peso comercial. El progreso de la calidad en una asociación debe tener orientación universal, ya que la gestión de la calidad es un método indispensable multidisciplinario. En consecuencia, una certificación ISO efectuada de manera correcta, aunado a las ventajas de generar un método de mandato de calidad, hace que las sinergias entre los colaboradores de una asociación crezcan. La eficacia debe ser el elemento medular y motor de la asociación para llegar al éxito, en donde harán vida y están íntimamente implicados los empleados, los distribuidores y los usuarios (Carriel, Barros y Fernández, 2017, p. 643).

También, podemos afirmar que el Sistema de Gestión (SG), tienen su origen producto de la necesidad de las asociaciones para mejorar de forma inteligente y consintiendo elementos primordiales para su rendimiento y progreso. De

acuerdo a Carrasco, 2012 el sistema de gestión se enfoca en recolectar los mecanismos útiles en la cual una empresa pueda necesitar para poder llegar a establecer, documentar y controlar las actividades que realiza, todo esto bajo todos los estándares de calidad (p.270), al ir en la búsqueda de técnicas, las asociaciones hallan en universo genera indagación varias reglas de referencia, el cual tienen el camino a nivel general y que produjeron grandes cambios en la economía universal de acuerdo a las reglas ISO 9001.

Esta norma como referente mundial tienen como objetivo implementar un sistema de gestión a lo más interno de las asociaciones, donde la realización de bienes o servicios esté directamente orientado a compensar los requerimientos del usuario y ocuparse del bienestar de los mismos. Este bienestar se logra, a través de estrategias de mejora diaria y eficacia que se añaden a todos los métodos. En este sentido la norma ISO 9001 se concentra en 8 principios o lineamientos que son: a) Enfoque al cliente, b) Liderazgo, c) Compromiso del personal, d) Enfoque basado en procesos, d) Mejora continua, e) Toma de decisiones basado en hechos, f) Gestión de relaciones y g) Enfoque de sistemas para la gestión. Como se puede identificar uno de los lineamientos base de la norma ISO, es el enfoque basado en procesos (ISO, 2015).

En ese sentido, Medina, Noguera y Hernández (2015). La gestión de procesos es una herramienta fundamental para concretar las estrategias y el proceso de la mejora continua con un enfoque holístico y sistémico de la empresa (p.65), de allí parte la importancia que las empresas consideren la orientación de métodos desde el planteo de idas para lograr objetivos estratégicos, ya que la gestión debe ser directa a la asociación no exclusivamente usada para el progreso de los métodos ya existentes. De la misma forma Hernández, Martínez y Cardona (2015), la guía de gestión fundamentado en métodos, se establece en la realización de la misión de las asociaciones, dirigidas a las tareas ineludibles, hacia la complacencia del usuario, distribuidores, colaboradores, accionista y población en general. Establecer los tipos estándares, requiere muchas técnicas para que puedan concretarse los diversos cambios. La nueva tendencia es que discrepa por la nueva modalidad

de gestión de métodos de los diversos diseños organizacionales antes acreditados. (p. 143).

En ese contexto el gobierno del Perú se ha planteado actualizar la gestión de las asociaciones estatales que lo forman. Por tal razón, mediante el D.S. N°004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Renovación de la Gestión Pública al 2021 (PNMGP, PCM 2013). Es así como, la secretaría general de gobierno de la Presidencia del Consejo de Ministros, establece como entidad rectora al sistema gerencial de gestión del estado, iniciando la evolución del aparato estatal orientado a consecuencias que compensen las perspectivas y necesidades de los pobladores y a su vez individualiza la carestía de emigrar hacia una asociación por métodos adjuntos en las reglas de valor, ya que certifica que los bienes y servicios estatales de su compromiso produzcan conclusiones e impactos efectivos para el poblador.

Es así como la SGP, genera lineamientos metodológicos que oriente la gestión por procesos por lo que plantea perseguir tres fases: fase preparatoria, fase de diagnóstico e identificación de procesos y fase de mejora de procesos identificados. Asimismo, el instrumento instructor sobresale que, para el crecimiento de la gestión por métodos en un ente público, es situación precursora el afirmar el sostén y la responsabilidad de la alta orientación de la respectiva entidad. También, es ineludible que se observen las tareas de instrucción, especialmente en contenidos de calidad y progreso continuo. Tal circunstancia previa y así como las tareas de instrucción, deben estar asociadas a un proceso de sensibilización del ente, lo cual ha de ser estimado en el plan de trabajo para la adaptación de la gestión por métodos (PCM,2013).

Por otro lado, sabido es que la doctrina francesa construyó en el último cuarto del siglo XIX y primeros años del siglo XX la teoría de los servicios públicos. Como escenarios generadores es preciso hacer referencia al importante crecimiento de Europa a partir de la revolución industrial y las consecuencias negativas se intentaban paliar, vastos sectores de la sociedad se encontraban con deficiencias materiales y culturales (Goldfarb, 2016). En la doctrina

francesa Duguit sostenía que el servicio público podía ser entendido como toda tarea cuyo desempeño debe ser apoyado, reglado y vigilado por el estado. En ese sentido Gastón Jeze, citado por Goldfarb (2016), vinculó directa y estrechamente la noción de servicio público con la de cierto procedimiento del derecho público utilizado para dar satisfacción a necesidades de interés general. Desde su concepción el servicio público presume una serie de reglas jurídicas de tipo especial que tienen por objeto facilitar el funcionamiento regular y continuo del servicio público (p. 177).

No obstante, a pesar de la evolución que ha tenido los servicios públicos, se deduce que con el transcurso del siglo XX el servicio público ha dejado de ser el objeto central de regulación e inclusive la razón de ser del propio derecho administrativo. No obstante, ello, constituye aún una institución fundamental en la órbita de esta rama del derecho público (Goldfarb, 2016). En tal sentido el abastecimiento de bienes y servicios públicos conforma la principal razón de ser de la administración pública (Montaña, 2005), el cual se convierte en una de las tareas de la administración pública (Velilla, 2005). Es por ello, la gestión pública es el conjunto de acciones que ejercen las entidades del estado en el bienestar de los pobladores, específicamente de la provisión y regulación para el interés del estado en general (Instituto por la Democracia y Asistencia Electoral 2009)", (Villa, Cando, Alcoser y Ramos, 2017). En efecto, los servicios estatales son aquellas tareas que ejecutan todas las entidades estatales, mediante instrucciones reglamentariamente ya determinados anticipadamente, que poseen como finalidad compensar las necesidades de una población.

En esa misma línea, (Berry; Bennet y Brown, 1989) establecen que los servicios son procesos y acciones de una naturaleza cualitativa o cuantitativa que nos permiten servir a los demás sobre una causa, es la parte inmaterial de las transacciones, estas funciones ejercidas por las personas hacia las demás personas con el objetivo de lograr una satisfacción a quien lo recibe (Villa, et al. p.59). En la misma línea, Sarmiento (1996) expresa que "los servicios públicos son las actividades administrativas desarrolladas por entidades estatales que tienen por finalidad satisfacer necesidades de interés general mediante la

prestación de servicios” (Villa, et al. p.59). Además, Cordero (2011) menciona todas las características principales del servicio público son: satisfacer las necesidades básicas, el régimen jurídico garantiza la satisfacción de necesidades primordiales de la comunidad, las actividades realizadas por el estado o por particulares mediante la concesión tiene que estar enfocada con un propósito específico (Villa, et al. p.59).

Asimismo, en cuanto al tratamiento a los servicios públicos es necesario entender su diversidad y multiplicidad que tiene como denominador común la satisfacción de las necesidades, es por ello, precisan que, servicio estatal es el grupo de impuestos circunspectas en cada País a la gerencia estatal y poseen como propósito apoyar a los sujetos que lo requieran. Es la tarea ejecutada por una entidad estatal o privada con la finalidad de compensar una necesidad social definitiva, por ende, tienen que beneficiar la ejecución positiva de la equivalencia y sobre todo por el bienestar social. Tienen la característica de tener un carácter gratuito y con una presencia significativo en los países en vías de desarrollo con modelos económicos orientados al bienestar de la comunidad (Tamayo y Tabares, 2018, p. 132)

También, los servicios públicos han sido concebidos como una actividad en donde el cumplimiento tiene que estar regulado y controlado por los gobernantes y en cuanto a su naturaleza que no puede ser realizada por completo sin la intervención del Estado. En términos generales son aquellas actividades de prestación que tienden a satisfacer las necesidades esenciales para el desarrollo de la vida colectiva. El Estado dirige la actividad, fija parámetros generales de la prestación de los servicios en cuestión y los regula al establecer las condiciones técnicas, económicas, medioambientales y de calidad. Además, ejerce la función de control ya que debe garantizar una prestación eficiente y adecuada de cada servicio y velar en todo momento y de manera sistemática para la protección los derechos y servicios.

A partir de lo antes mencionado se puede inferir que los servicios públicos están siempre sometidos a un régimen jurídico especial, que de hecho constituye su

propio sostén y por supuesto, están también sujetos a la normativa general de su prestación, aunque ellos se rigen en primera instancia por regulaciones sectoriales atendiendo a las características más particulares y la tipificación de cada uno. Si bien hay principios específicos para los servicios públicos hay que, ante todo, comprender que estos no se pueden ver de manera aislada ya que los mismos están interrelacionados y a su vez corresponda por los principios básicos de la administración pública, cuyas características son: Igualdad, traducido en la situación similar conlleva el mismo tratamiento y derecho, continuidad, significa que al ser indispensables requieren de una prestación regular permanente, mutabilidad, considerando que los poderes públicos pueden modificar las condiciones de la prestación sin afectar su misión; calidad, implica seguridad, transparencia información y asequibilidad o accesibilidad, donde el servicio es garantizado por el estado y se relaciona con la igualdad (Tamayo y Tabares, 2018,p. 133).

En ese mismo contexto, los servicios estatales son aquellas tareas que ejecutan todas las entidades estatales, mediante instrucciones reglamentariamente ya determinados anticipadamente, que poseen como finalidad compensar las penurias que pasa la población. Los beneficios estatales es la función del estado, como ente rector llega a supervisar y regular a los servicios estatales que son dirigidos por los gremios o establecimientos gubernativos quienes poseen el deber y capacidad para generar, proveer, constituir y avalar un apropiado desarrollo de los servicios estatales. Es por ello, que los servicios públicos quedan terminantes por el propio régimen de cada institución, en donde se observan las tareas y beneficios que están autorizados o son de carácter ineludible de en un estado.

Los servicios públicos son dirigidos por el gobierno de turno mediante establecimientos estatales fundadas para ciertas finalidades, pero asimismo pueden incurrir en las entidades privadas, siempre que estas se sujeten a la inspección, vigilancia y intervención del Gobierno, y desempeñen con las reglas y leyes actuales. La importancia de los servicios estatales reside en la necesidad de compensar ciertas pretensiones para la correcta ejecución de la

población, y para beneficiar y efectuar ciertamente el ideal de equivalencia y bienestar. generalmente, los beneficios estatales poseen carácter gratuito o su costo está subsidiado, pues su propósito no es el lucro sino atender las solicitudes de la población. Coexisten incontables servicios estatales, como son el suministro de agua y desagüe, la educación, la salud, la seguridad, la infraestructura urbana, etc.

Según, León Duguit, respalda que cuando el gobierno suministra un servicio no ejecuta el poder de mando, establecido en la soberanía, a pesar que estas tareas son ejecutadas por medio de reglas y normas públicas; si no que el soporte del Gobierno es la noción de servicio estatal.

Toda prestación estatal debe tener una característica que se designa firmeza. Es decir, habrá de ser indestructible, brindando idéntico nivel de prestación de manera invariable e incesante a través del tiempo. A esto debe añadir que todos proveedores de un beneficio estatal tendrán que ser más atractivos, amables y respetuosos. Es decir, que se tiene que actuar de manera original que debe pasar por desapercibido por el cliente, mediante un mecanismo donde el cliente lo aprecie como algo que así tiene que ser. A los tres caracteres primeros de un proveedor de una entidad pública, se tendrá que añadir la honestidad. Porque todo cliente anhela a que los beneficios estatales que recibe sean educados, legales y éticos. En ese sentido Deducimos como ente público municipal a todas las asociaciones que están encaminadas a ofrecer complacencia de manera usual y indestructible a las urgencias frecuentes de una población, la recolección de los residuos sólidos y el mantenimiento de las áreas verdes, la seguridad ciudadana, el ornato urbano, etc.

Por otro lado, cuando hablamos de mejora de los servicios nos estamos refiriendo o a la calidad de atención del ciudadano, entendiéndose que el termino de calidad ha poseído diversos conceptos en el tiempo, los cuales dependen de la representación para orientar el suceso en que se aplica. Cada una explora de manera particular para precisar la ética de la gestión con el fin de la mejora continua, además, tiene como propósito el cumplimiento de las normas y esquemas, la ejecución de los métodos positivos y la ejecución de los

servicios y productos que compensen las necesidades principales del usuario final, muchos consideran que es un término muy difícil de cumplir ya que no posee el mismo concepto de todos (León, 2017).

Para Deming, es brindar a los usuarios los productos y servicios más confiables a un precio asequible, para Juran, lo significativo es que el producto sea el mejor y el más apropiado. Para Phil Crosby es el desempeño de los requisitos de calidad de cada uno de las partes con los detalles. Cuando este concepto es utilizado de manera estatal usualmente, se verá relacionado a una corriente creadora, como la Nueva Gestión Pública, la cual busca distinguir de la gerencia estatal habitual, eliminando la parte burocrática y separada de una orientación al ciudadano. De una manera imparcial cuando platicamos de calidad nos relatamos a la situación o capacidad que tiene un material u objeto para compensar las necesidades determinadas según alguna cuantificación; pero también la calidad puede tener una noción subjetiva ya que, podemos relatar a la calidad concerniente a los conocimientos de los sujetos personalmente para cotejar una cosa con otra equivalente. La calidad del servicio facilitado por una definitiva asociación o fundación está relacionada especialmente a la cualidad que tiene el servicio de acuerdo a la percepción de complacencia del cliente, y la calidad de un producto se describe generalmente a la cualidad y constancia que tiene del bien.

La calidad en sí logra mejorar la calidad de vida de la persona, se puede afirmar que la determinación de los recursos ineludibles para permitir que los bienes y servicios elementales para la comunidad, además, se puede inferir a la calidad de agua que consumimos o la calidad de aire que respiramos que son esquemas mundiales de calidad de vida. La calidad del servicio estatal está ligada a la apreciación de bienestar de los proveedores de los servicios públicos que puede ser estandarizada y conceptualizada a un nivel apropiado y conforme a los que tiene que ofrecer un servicio efectuando con las necesidades y perspectivas del cliente al que se le brinda cierto servicio.

Los servicios públicos deben ofrecer calidad, lo cual indica que se tiene que ejecutar de manera culta, adecuada y eficiente, compensando con las diversas necesidades y expectativas de los usuarios. Para apreciar la calidad y niveles de deleite de los clientes, hay muchas metodologías que consientan calcular las dimensiones, que, de acuerdo con las peculiaridades del establecimiento y su alrededor, son influenciables en la percepción de los individuos. En este sentido, investigaciones previas, tanto a nivel nacional como universal constriñen varias superficies, tales como: accesibilidad, confiabilidad, fiabilidad y responsabilidad (Pedraza, Lavín y Bernal, 2016, p. 29-30)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

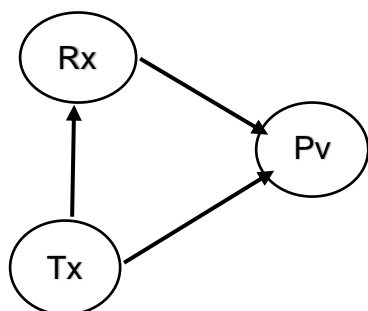
Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, ya que se dejará un modelo o propuesta para ser ejecutado por la institución donde se desarrolló la investigación. proyecto (CONCYTEC 2018). Asimismo, por cuanto la investigación no manipula las variables de estudio, no se tiene un control relevante sobre las variables ni se influye en ellas porque ya se dieron, de la misma manera que sus consecuencias (Hernández, 2014).

Diseño de estudio

La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo descriptivo propositivo por cuanto la investigación de limita a describir las características y se orienta a resolver problemas fundamentales (Hernández, 2014, p.93).

Tiene el siguiente esquema.



Dónde

Tx: Teoría de la gestión por procesos y servicios públicos

Rx: Realidad diagnóstica de la gestión por procesos y servicios públicos.

Pv. Propuesta validada.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 (Independiente):

gestión por procesos

Variable 2 (Dependiente):

servicios públicos.

Nota: La matriz de operacionalización de variables se ubica en anexos 1

3.3. Población, muestra y muestreo**Población**

La población estuvo conformada por los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas (MPAA), que equivale a un total de 10 funcionarios de confianza y 12, 175 usuarios de 50 asentamientos humanos quienes hacen uso de diferentes servicios de la institución. (Fuente: Datos estadísticos de la gerencia de servicios a la comunidad de la MPAA).

Criterios de selección**Criterios de inclusión**

- Funcionarios que desempeñan trabajos en las gerencias de la MPAA, que aceptan participar del estudio.
- Todos los documentos de gestión municipal que aportan a las variables de la gestión por procesos y la mejora de los servicios públicos.
- Ciudadanos usuarios de los diferentes servicios de la MPAA de 10 asentamientos humanos que aceptan responder al instrumento de medición y que estén presente en el momento de su aplicación.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que no son funcionarios de la institución Municipal o con tiempo menor a tres meses de tiempo laboral.
- Ciudadanos que no hacen uso de los diferentes servicios de la MPAA o que rechazan su participación.

Muestra

En la presente investigación la muestra fue constituida por 10 funcionarios y 300 usuarios de los 10 asentamientos humanos de la ciudad de Yurimaguas.

Muestreo

Fue no probabilístico por intención, considerando la expresión de criterio de juicio del investigador porque algunas personas no querían participar o expedientes no contaron con todos los datos o se encuentran en procesos legales que no fueron posible su acceso.

Unidad de medida

Un funcionario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y ciudadano que tienen la misma característica seleccionados de la población para conformar la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

En la actual investigación se utilizó como técnica de estudio la “encuesta” para las variables gestión por procesos y servicios públicos.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados fue el cuestionario para cada una de las variables, para la realización del presente estudio de investigación en la fase de recolección de datos se requirió el apoyo voluntario del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Además, para cada instrumento se aplicó la escala Likert, donde se dio un valor y un peso a cada pregunta del instrumento de la siguiente manera: Nunca = 1, A veces = 2, Casi siempre = 3 y Siempre = 4.

Validación

La técnica de validación de los instrumentos, se realizó por juicio de expertos donde se obtuvo lo siguiente:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,7	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia
	3	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
	4	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia
	5	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4,8	Existe suficiencia
	2	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
	3	Gestión pública	4,8	Existe suficiencia
	4	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia
	5	Gestión pública	4,7	Existe suficiencia

Los instrumentos, que se toleran en dos interrogatorios, fueron sometidos al juicio y la valoración de 5 profesionales expertos, quienes asumieron la manera objetiva la tarea de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables del estudio. El resultado arrojado es 4.47, el cual representa el 94.80% de concordancia entre los expertos ya citados anteriormente para los instrumentos de las dos variables, lo que indica, que tienen una alta validez, reuniendo las condiciones metodológicas necesarias para ser aplicado.

Confiabilidad

Para poder garantizar el presente estudio de investigación, es importante acreditar la aplicación de los instrumentos a una determinada población. Este estudio piloto avalará las mismas condiciones de realización del trabajo en un contexto real que tiene un sustento de confiabilidad de Alfa de Cronbach, aplicando la formula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Instrumento: Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	10

Instrumento: servicios públicos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	50

3.5. Procedimientos

Fase diagnóstica

En esta fase se apeló a diferentes bases teóricas consultadas para poder entender y analizar a profundidad el estudio de las variables, esto hizo posible gracias a la elaboración y aplicación de los instrumentos que luego de la obtención de los resultados se contrastó con los antecedentes y las teorías usadas para finalmente instaurar las conclusiones y recomendaciones, en esta fase se seleccionó información teórica, artículos científicos y documentos de gestión e informes de reportes de trabajos, de donde se consiguió información relevante para la elaboración de las teorías seleccionadas con las variables de estudio.

Fase propositiva

En esta fase una vez obtenida la información en la fase diagnóstica, se describió las teorías que respaldan a la investigación; y con respecto a los datos de campo se extrajo con los instrumentos, por medio de la elaboración de tablas de frecuencia y grafios estadísticos. Cruzando información teórica con los datos de campo se elaboró una propuesta del modelo de gestión por procesos con el fin de mejorar los servicios públicos de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, de la región Loreto.

3.6. Método de análisis de datos

El presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, por ende, todos los datos recopilados en la etapa de ejecución fueron procesados por medio de un minucioso análisis estadístico descriptivo mediante el empleo de tablas simples consignándose las frecuencias absolutas y relativas, asimismo, estos datos tuvieron su correspondiente descripción e interpretación de resultados.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se sustentó en los principios éticos internacionales, iniciando por el respeto a las personas que participaron de manera voluntaria, seguido del principio de beneficencia en los participantes que servirá para generar cambios en la organización, el de justicia, donde se considera en todo momento los derechos y la moral y goza de integridad científica, el cual se precisa que es única y exclusivamente para fines académicos y de investigación, y por último, la responsabilidad como elemento principal para dar acatamiento a lo previsto en todas las etapas de estudio.

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos 01: Identificar las características de la gestión por procesos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020

Tabla 1.

Características de la gestión por procesos desde el enfoque al cliente.

Enfoque al cliente		fi (n = 10)	%
El funcionario se preocupa por las expectativas del usuario	Nunca	0	0.00%
	A veces	2	20.00%
	Casi siempre	0	0.00%
	Siempre	8	80.00%
	TOTAL	10	100.00%
Seguridad que el personal brinde atención oportuna	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	3	30.00%
	Siempre	7	70.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La tabla 1, muestra las características de la gestión por procesos desde enfoque al cliente, recolectándose información a 10 funcionarios. Se evidencia que el 80% (8) de ellos "Siempre" se preocupan por las expectativas del usuario y garantizan que el personal brinde atención oportuna en un 70% (7).

Tabla 2.*Características de la gestión por procesos desde el liderazgo del funcionario.*

Liderazgo		fi (n = 10)	%
Toma iniciativa para promover las acciones de calidad en el personal a su cargo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	2	20.00%
	Siempre	8	80.00%
	TOTAL	10	100.00%
Promueve el trabajo en equipo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	1	10.00%
	Siempre	9	90.00%
	TOTAL	10	100.00%
Motiva al personal por ejercer óptimamente sus funciones	Nunca	0	0.00%
	A veces	1	10.00%
	Casi siempre	5	50.00%
	Siempre	4	40.00%
	TOTAL	10	100.00%

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación**

Del 100% de funcionarios encuestados, el 80% (8) de ellos manifiesta que “Siempre” toman iniciativa para promover las acciones de calidad en el personal a su cargo, el 90% (9) promueven el trabajo en equipo y el 40% (4) motiva al personal por ejercer óptimamente sus funciones.

Tabla 3.*Características de la gestión por procesos desde la participación de la persona*

Participación		fi (n = 10)	%
Comunica con amabilidad y brinda buen trato al personal a su cargo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	1	10.00%
	Siempre	9	90.00%
	TOTAL	10	100.00%
Empatía con personal a cargo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	7	70.00%
	Siempre	3	30.00%
	TOTAL	10	100.00%
Asume responsabilidad de las funciones ejercidas por sí mismo y de sus colaboradores	Nunca	0	0.00%
	A veces	1	10.00%
	Casi siempre	1	10.00%
	Siempre	8	80.00%
	TOTAL	10	100.00%

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación**

Del 100% de funcionarios encuestados, el 90% (9) considera que “Siempre” comunican con amabilidad y brindan buen trato al personal a su cargo, el 80% (8) asumen con responsabilidad las funciones ejercidas por ellos y sus colaboradores y el 70% (7) “Casi siempre” tiene empatía con su personal.

Tabla 4.*Características de la gestión por procesos desde el enfoque basado en procesos.*

Enfoque basado en procesos		fi (n = 10)	%
Busca siempre la efectividad en su equipo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	3	30.00%
	Siempre	7	70.00%
	TOTAL	10	100.00%
Busca eficiencia en su equipo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	3	30.00%
	Siempre	7	70.00%
	TOTAL	10	100.00%
Busca eficacia en su equipo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	2	20.00%
	Siempre	8	80.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

La tabla 4 nos muestra las características de los servicios públicos desde el enfoque basado en procesos. Se evidencia que el 80% (8) de los funcionarios “Siempre” busca la eficacia, el 70% (7) la eficiencia y efectividad en su equipo, respectivamente.

Tabla 5*Características de la gestión por procesos: Mejora*

Mejora		Nº (n = 10)	%
Realiza planificación oportuna de las actividades a desarrollar	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	6	60.00%
	Siempre	4	40.00%
	TOTAL	10	100.00%
Ejecuta cordialmente sus funciones	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	3	30.00%
	Siempre	7	70.00%
	TOTAL	10	100.00%
Controla las actividades y funciones ejercidas por sus colaboradores	Nunca	0	0.00%
	A veces	1	10.00%
	Casi siempre	2	20.00%
	Siempre	7	70.00%
	TOTAL	10	100.00%
Actúa o interviene oportunamente frente a las acciones positivas o negativas de sus colaboradores	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	6	60.00%
	Siempre	4	40.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

El 70% (7) de los funcionarios consideran que “Siempre” ejecutan cordialmente sus funciones y controlan las actividades y funciones ejercidas por sus colaboradores respectivamente; asimismo, el 60% (6) “Casi siempre” planifica oportunamente las actividades a desarrollar y actúa o interviene oportunamente frente a las acciones positivas o negativas de sus colaboradores.

Tabla 6*Características de la gestión por procesos desde la toma de decisiones.*

Toma de decisiones		fi (n = 10)	%
Toma decisiones oportunas y efectivas de condición satisfactoria	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	2	20.00%
	Siempre	8	80.00%
	TOTAL	10	100.00%
En equipo mide y analiza la insatisfacción del servicio	Nunca	0	0.00%
	A veces	1	10.00%
	Casi siempre	3	30.00%
	Siempre	6	60.00%
	TOTAL	10	100.00%
Determina los costos para generar cambio en la toma de decisiones	Nunca	0	0.00%
	A veces	3	30.00%
	Casi siempre	3	30.00%
	Siempre	4	40.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

Respecto a la toma de decisiones, el 80% (8) de los funcionarios toman decisiones oportunamente, miden y analizan la insatisfacción del servicio en un 60% (6) y determina los costos para generar cambios en un 40% (4).

Tabla 7*Características de la gestión por procesos desde la gestión de las relaciones.*

Gestión		fi (n = 10)	%
Conduce al equipo a un clima laboral fuerte	Nunca	1	10.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	5	50.00%
	Siempre	4	40.00%
	TOTAL	10	100.00%
Asume el compromiso como líder del equipo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	0	0.00%
	Siempre	10	100.00%
	TOTAL	10	100.00%
Promueve la pertenencia e identificación del equipo	Nunca	0	0.00%
	A veces	0	0.00%
	Casi siempre	2	20.00%
	Siempre	8	80.00%
	TOTAL	10	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

En cuanto a la gestión de las relaciones, el 100% (10) de los funcionarios refiere que “Siempre” asumen el compromiso como líder del equipo, promueve la pertenencia e identificación del equipo en un 80% (8) y “Casi siempre” conduce al equipo a un clima laboral fuerte en un 50% (5).

Objetivos específicos 02: Identificar las características de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020.

Tabla 8

Características de la gestión de los servicios públicos: Fiabilidad.

Fiabilidad		fi (n = 300)	%
La municipalidad identifica los problemas del usuario o de la comunidad	Nunca	65	21.67%
	A veces	146	48.67%
	Casi siempre	57	19.00%
	Siempre	32	10.67%
	TOTAL	300	100.00%
La municipalidad se compromete a solucionar su problema o de la comunidad en los plazos establecidos	Nunca	45	15.00%
	A veces	159	53.00%
	Casi siempre	82	27.33%
	Siempre	14	4.67%
	TOTAL	300	100.00%
La municipalidad disminuye sus dificultades conforme avanza el tiempo	Nunca	49	16.33%
	A veces	157	52.33%
	Casi siempre	78	26.00%
	Siempre	16	5.33%
	TOTAL	300	100.00%

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Referente a las características de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad, el 53% (159) de los ciudadanos consideran que “A veces” la municipalidad se compromete a solucionar su problema o de la comunidad en los plazos establecidos, que la institución disminuye sus dificultades conforme avanza el tiempo en un 52.33% (157) y que el 48.67% (146) identifica los problemas del usuario o de la comunidad.

Tabla 9*Características de la calidad de los servicios públicos: Capacidad de respuesta.*

Capacidad de respuesta		fi (n = 300)	%
La municipalidad busca solución o ha solucionado su problema o de la comunidad	Nunca	53	17.67%
	A veces	157	52.33%
	Casi siempre	72	24.00%
	Siempre	18	6.00%
	TOTAL	300	100.00%
Es atendido rápido dentro de los servicios que brinda la municipalidad	Nunca	86	28.67%
	A veces	132	44.00%
	Casi siempre	67	22.33%
	Siempre	15	5.00%
	TOTAL	300	100.00%
La municipalidad tiene disponibilidad para ayudar al ciudadano o comunidad	Nunca	53	17.67%
	A veces	149	49.67%
	Casi siempre	93	31.00%
	Siempre	5	1.67%
	TOTAL	300	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

Respecto a la capacidad de respuesta de los colaboradores, el 52,33% (157) de los ciudadanos considera que “A veces” la municipalidad busca solución o a solucionado su problema o de la comunidad, el 44% (132) refiere que es atendido rápido dentro de los servicios que brinda la municipalidad y el 49.67% (149) indica que la institución tiene disponibilidad para ayudar al ciudadano o comunidad.

Tabla 10*Características de la mejora de los servicios públicos: Seguridad.*

Seguridad		fi (n = 300)	%
La municipalidad brinda seguridad a los ciudadanos en los servicios que brinda	Nunca	70	23.33%
	A veces	146	48.67%
	Casi siempre	69	23.00%
	Siempre	15	5.00%
	TOTAL	300	100.00%
Los ciudadanos tienen seguridad de la información brindada en la atención prestada	Nunca	54	18.00%
	A veces	175	58.33%
	Casi siempre	68	22.67%
	Siempre	3	1.00%
	TOTAL	300	100.00%
Cree Ud. Que la municipalidad brinda servicios de calidad al ciudadano	Nunca	70	23.33%
	A veces	178	59.33%
	Casi siempre	44	14.67%
	Siempre	8	2.67%
	TOTAL	300	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla 10 se evidencia las características de la calidad de los servicios públicos de la dimensión seguridad; se evidencia que el 59.33% (178) de los ciudadanos refieren que “A veces” la municipalidad brinda servicios de calidad al ciudadano, el 58.33% (175) los ciudadanos tienen seguridad de la información brindada en la atención prestada y el 48.67% consideran que la municipalidad brinda seguridad a los ciudadanos en los servicios que brinda.

Tabla 11*Características de la calidad de los servicios públicos: Empatía.*

Empatía		Nº (n = 300)	%
Es atendido cortésmente en los servicios que brinda la municipalidad	Nunca	20	6.67%
	A veces	188	62.67%
	Casi siempre	57	19.00%
	Siempre	35	11.67%
	TOTAL	300	100.00%
Es escuchado con atención cuando es atendido en los servicios que ofrece la Municipalidad	Nunca	26	8.67%
	A veces	171	57.00%
	Casi siempre	82	27.33%
	Siempre	21	7.00%
	TOTAL	300	100.00%
Considera que los funcionarios de la municipalidad comprenden las necesidades específicas del ciudadano	Nunca	49	16.33%
	A veces	177	59.00%
	Casi siempre	64	21.33%
	Siempre	10	3.33%
	TOTAL	300	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

El 62.67% (188) de los ciudadanos considera que “A veces” es atendido cortésmente en los servicios que brinda la municipalidad, el 57% (171) refiere que es escuchado con atención cuando es atendido en los servicios que ofrece y el 59% (177) considera que los funcionarios comprenden las necesidades específicas de los ciudadanos.

Tabla 12*características de la calidad de los servicios públicos: Elementos tangibles.*

		fi (n = 300)	%
Las personas que atienden en la municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados	Nunca	19	6.33%
	A veces	33	11.00%
	Casi siempre	97	32.33%
	Siempre	151	50.33%
	TOTAL	300	100.00%
Los servicios que brinda la municipalidad cuentan con equipos necesarios para su atención	Nunca	25	8.33%
	A veces	130	43.33%
	Casi siempre	123	41.00%
	Siempre	22	7.33%
	TOTAL	300	100.00%
Las instalaciones de la municipalidad, son adecuadas para la atención al ciudadano	Nunca	24	8.00%
	A veces	113	37.67%
	Casi siempre	132	44.00%
	Siempre	31	10.33%
	TOTAL	300	100.00%

Fuente: elaboración propia**Interpretación:**

La tabla 12 nos muestra los elementos tangibles de la calidad, se evidencia que el 50.33% (151) refiere que siempre las personas que atienden en la municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados, el 44% (132) de los ciudadanos refiere que “Casi siempre” las instalaciones de la municipalidad son adecuadas para la atención al ciudadano y el 43.3% (130) indica que “A veces” la municipalidad cuenta con equipos necesarios para su atención.

Objetivo específico 3. Diseñar el modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos, Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020.

Tabla 13

Diseño del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos.

Elementos	Resultados
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Gerenciar documentos</div> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); margin-right: 10px;">Acompañe resultados</div> <div style="text-align: center;"> <p>Planear</p> <p>Analizar</p> <p>Modelar</p> <p>Implantar</p> <p>Monitorear</p> <p>Mejorar</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; margin-top: 20px;">Definir estrategias</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del tiempo total de ejecución de los procesos. • Aumento de la productividad de la organización. • Optimización de recursos con automatización de comunicación. • Mayor integración entre las áreas involucradas en el proceso. • Gestión y mejora basada en el análisis de datos. • Identificación de áreas, gerentes y usuarios responsables en cada etapa del proceso. • Recolección automática de indicadores. • Monitoreo de los procesos de la organización. • Gestión de procesos evaluados.

Fuente: datos propios de la investigación

Interpretación

La tabla 13 nos muestra el diseño del modelo que comprende la gestión por procesos que demanda los componentes de planear, analizar, modelar, implantar, monitorear y mejorar en base a gestión de documentos, definir estrategias y establecer resultados que mejoren el desempeño de los colaboradores para mejorar los servicios públicos.

Objetivo específico 4. Validar el modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – Loreto, 2020.

Tabla 14

Resultados de la validación del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial I de Alto Amazonas Loreto, 2020

Característica	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Modelo de gestión por procesos	1	Gestión pública y gobernabilidad	4,8	Existe suficiencia
	2	Gestión pública y gobernabilidad	4,8	Existe suficiencia
	3	Gestión pública y gobernabilidad	4,7	Existe suficiencia
	4	Gestión pública y gobernabilidad	4,7	Existe suficiencia
	5	Gestión pública y gobernabilidad	4,7	Existe suficiencia

Fuente: datos propios de la investigación

Interpretación

La tabla 14, nos muestra los resultados de la validación del modelo el cual fue sometido a juicio de valor por cinco expertos que fueron mencionados anteriormente, los cuales tuvieron el trabajo de verificar la pertinencia y coherencia de los indicadores del modelo. El resultado que arrojó en promedio de 4.74, lo que representa el 94.80% de la relación de los jueces para el instrumento, indicando, que su validez es alta reuniendo condiciones técnicas metodológicas para su aplicabilidad en instituciones del Estado.

V. DISCUSIÓN

Los resultados llegados en función a la gestión por procesos tenemos: Existe un conocimiento aceptable de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en cuanto a la gestión por procesos, eso es positivo para la gestión municipal, sin embargo, existen condiciones que deben mejorarse, fortaleciendo la gestión por procesos para la mejora de los servicios públicos. En la dimensión desde el enfoque al cliente, se evidencia que el 80% (8) de ellos “Siempre” se preocupan por las expectativas del usuario y garantizan que el personal brinde atención oportuna en 70% (7). En la dimensión de liderazgo 80% (8) de ellos manifiesta que “Siempre” toman iniciativa para promover las acciones de calidad en el personal a su cargo, 90% (9) promueven el trabajo en equipo y 40% (4) motiva al personal por ejercer óptimamente sus funciones. En la dimensión participación del personal 90% (9) de funcionarios, considera que “Siempre” comunican con amabilidad y brindan buen trato al personal a su cargo, 80% (8) asumen con responsabilidad las funciones ejercidas por ellos y sus colaboradores y 70% (7) “Casi siempre” tiene empatía con su personal. En la dimensión enfoque basado en procesos 80% (8) de los funcionarios “Siempre” busca la eficacia, 70% (7) la eficiencia y efectividad en su equipo, respectivamente. En la dimensión mejora, 70% de los funcionarios consideran que “Siempre” ejecutan cordialmente sus funciones y controlan las actividades y funciones ejercidas por sus colaboradores respectivamente; asimismo, 60% “Casi siempre” planifica oportunamente las actividades a desarrollar y actúa o interviene oportunamente frente a las acciones positivas o negativas de sus colaboradores. En la dimensión toma de decisiones 80% de los funcionarios toman decisiones oportunamente, miden y analizan la insatisfacción del servicio en 60% y determinan los costos para generar cambios en 40%. La dimensión gestión de las relaciones 100% refiere que “Siempre” asumen el compromiso como líder del equipo, promueve la pertenencia e identificación del equipo en un 80% y “Casi siempre” conduce al equipo a un clima laboral fuerte en 50%. Datos cercanos fueron encontrados por Torres, G; Rodríguez, J; Inca, A y Ríos, E. (2019), concluyen que, según la percepción de los ejecutivos 89% confirman que la gestión por procesos es un procedimiento de inspección eficiente en las empresas, ya que están entrelazadas las etapas de planificación, ejecución y

control, lo que facilita el seguimiento, la evaluación y la administración de los recursos de manera eficiente, ya que disminuye el inadecuado uso de los recursos y mejora los tiempos de operación, es decir aumenta la productividad y competitividad; mejora de la calidad y mejora el posicionamiento en el mercado, lo que coadyuva al incremento de los ingresos y de la rentabilidad. De igual manera, Medina, A; Hernández, A; Nogueira, D y Comas, R. (2017), concluyen que, si seguimos procedimientos de análisis y crecimiento de procedimientos se debe intervenir en los procesos que incurren de forma decisiva en el acatamiento de los objetivos estratégicos y poseer mayor conmoción en los usuarios a través de un proceso de progreso continuo. Asimismo, Salazar, A; Garro, L; Prado, H; Díaz, J. y Uribe, Y. (2019), concluyen que, poner en funcionamiento una gestión por procesos en las instituciones públicas, nos conlleva a tener un impulso hacia la transformación de la organización, mediante la interrelación de los procesos accediendo a desarrollar los productos y servicios de la eficiencia hacia los grupos específicos de interés para los ciudadanos.

Por lo encontrado y analizado podemos establecer en relación a la gestión por procesos que amerita desarrollar mejores condiciones para el beneficio de la institución, que se contribuya a obtener procesos claros para la existencia de la mejora de los servicios estatales mediante la eficacia y calidad, que propicie una institución competitiva de acuerdo a las tendencias de la nueva gestión pública.

Los resultados en función a la calidad de los servicios públicos tenemos:

En la dimensión de fiabilidad de los servicios públicos 53% (159) de los ciudadanos consideran que “A veces” la municipalidad se compromete a solucionar su problema o de la comunidad en los plazos establecidos, que la institución disminuye dificultades conforme avanza el tiempo en 52.33% (157) y que 48.67% (146) identifica los problemas del usuario/comunidad. La dimensión capacidad de respuesta de los colaboradores 52,33% (157) de los ciudadanos considera que “A veces” la municipalidad busca solución o ha solucionado su problema o de la comunidad, 44% (132) refiere que es atendido

rápido dentro de los servicios que brinda y 49.67% (149) indica que la institución tiene disponibilidad para ayudar al ciudadano o comunidad. Asimismo, según características de la calidad de los servicios públicos la dimensión seguridad; evidencia que 59.33% (178) refieren que “A veces” la municipalidad brinda servicios de calidad al ciudadano, 58.33% (175) los ciudadanos tienen seguridad de la información brindada en la atención prestada y 48.67% consideran que la municipalidad brinda seguridad a los ciudadanos en los servicios que brinda. Las características de la dimensión empatía, 62.67% (188) de los ciudadanos considera que “A veces” es atendido cortésmente en los servicios que brinda la municipalidad, 57% (171) refiere que es escuchado con atención cuando es atendido en los servicios que ofrece y 59% (177) considera que los funcionarios comprenden las necesidades específicas de los ciudadanos. Asimismo, los elementos tangibles de la calidad, se evidencia que el 50.33% (151) refiere que siempre las personas que atienden están adecuadamente vestidos e identificados, 44% (132) refiere que “Casi siempre” las instalaciones de la municipalidad son adecuadas para la atención al ciudadano y 43.3% (130) indica que “A veces” la municipalidad cuenta con equipos necesarios para su atención.

Fundamentos parecidos fueron encontrados por Monsiváis, A. (2019), quien concluye que, la calidad de los servicios estatales influye directamente sobre la confianza en los organismos públicos, además que la confianza o desconfianza política de los usuarios está ligado con la calidad de los bienes públicos del entorno inmediato, además si la experiencia más cercana con los bienes públicos es negativa, los individuos tendrán los motivos suficientes para dudar de la eficiencia de la organizaciones públicas. Asimismo, Mejías, A; Godoy, E. y Piña, R. (2018), concluyen que, la calidad del servicio que brinda la entidad, tiene un impacto directo en el bienestar de los usuarios, el cual permite que la administración de la entidad, centralice los esfuerzos en optimizar los beneficios, avalar la toma de decisiones basadas en experiencias objetivas. Además, Vergara, J, Maza, F. (2017), concluye que, la población percibe que las calidades tienen una influencia directa con la satisfacción de los usuarios y en menor medida, con la satisfacción de manera general sobre los servicios

públicos ofertados, que, a su vez, tiene una relación entre la percepción de la calidad con la satisfacción.

En relación a los hallazgos se establece que la calidad de los servicios públicos debe contribuir a la satisfacción del ciudadano, sin embargo, existen dificultades y diferencias que afectan al cumplimiento del servicio, como la implementación de la planificación y reglamentos que no son claros, específicos y concretos para desarrollar las acciones que mejor se desarrollen haciendo evidente la calidad del servicio público, revalorando la imagen y confianza institucional por la ciudadanía.

Además, el diseño del modelo que proponemos comprende la gestión por procesos que demanda los componentes de planear, analizar, modelar, implantar, monitorear y mejorar en base a gerencia de documentos, definir estrategias y establecer resultados que mejoren el desempeño de los colaboradores para mejorar los servicios públicos con enfoque de calidad. Ello nos demanda cumplir con las normas de modernización del Estado pendientes y aplicarlas en la práctica para alcanzar la excelencia en los servicios brindados al ciudadano.

Asimismo, nos muestra los resultados de la validación del modelo el cual responde al juicio de valor por cinco expertos en el tema, los cuales tuvieron el trabajo de verificar la pertinencia y coherencia de los indicadores del modelo. El resultado que arrojó en promedio de 4.74, lo que representa el 94.80% de la relación de los jueces para el instrumento, indicando, que su validez es alta reuniendo condiciones técnicas metodológicas para su aplicabilidad en instituciones del Estado. Además, según la norma actual desde la parte administrativa pública debe asegurar la mejora continua en los mecanismos, los procedimientos, los servicios y la prestación de los servicios, partiendo de los recursos que contamos, de tal modo que el ciudadano pueda visualizar y realizar sus necesidades utilizando recursos tecnológicos, telefónicos o telemáticos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** El modelo de gestión por procesos mejora los servicios públicos, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, según la problemática analizada, siendo un modelo adecuado para dar solución a dicho problema, ya que el modelo desarrollado, se fundamenta en la generación de la mejora de los procesos de los servicios públicos, por los compromisos según sus dimensiones del mismo, aportan al desarrollo de los colaboradores en las instituciones pública según los expertos que evaluaron.
- 6.2.** Con relación a la gestión por procesos, existe un conocimiento aceptable de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, lo que indica que las dimensiones enfoque al cliente, igual que liderazgo, seguido de participación del personal, y dimensión enfoque basados en procesos el 80% manifiestan “Siempre” están comprometidos y se preocupan por las expectativas del usuario garantizando que el personal brinde atención oportuna, en el logro de los objetivos con eficiencia y eficacia. Sin embargo, las dimensiones de mejora, toma de decisiones y de gestión se evidencia un bajo porcentaje en atender y gestionar los procesos interrelacionados, como mejora continua, análisis de datos e información.
- 6.3.** Referente a las características de la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, los usuarios perciben o evalúan los servicios que “a veces” cumplen con sus promesas en solucionar los problemas de la población de manera rápida y adecuada, mucho menos de manera individualizada; perdiendo credibilidad y confianza. Sin embargo, se evidencia que de la dimensión elementos tangibles que “casi siempre” las instalaciones de la municipalidad son adecuadas para la atención al ciudadano y que “a veces” la institución cuenta con equipos necesarios para su atención.

- 6.4.** El diseño del modelo comprende la gestión por procesos que demanda los componentes de planear, analizar, modelar, implantar, monitorear y mejorar en base a gerenciar documentos, definir estrategias y establecer resultados que mejoren el desempeño de los colaboradores para mejorar los servicios públicos con enfoque de calidad.
- 6.5.** La validación del modelo responde al juicio de valor por cinco expertos en el tema, los cuales respondieron a la pertinencia y coherencia de los indicadores del modelo, resultando en promedio 4.74, lo que representa 94.80% indicando, que su validez es alta reuniendo condiciones técnicas metodológicas para su aplicabilidad.

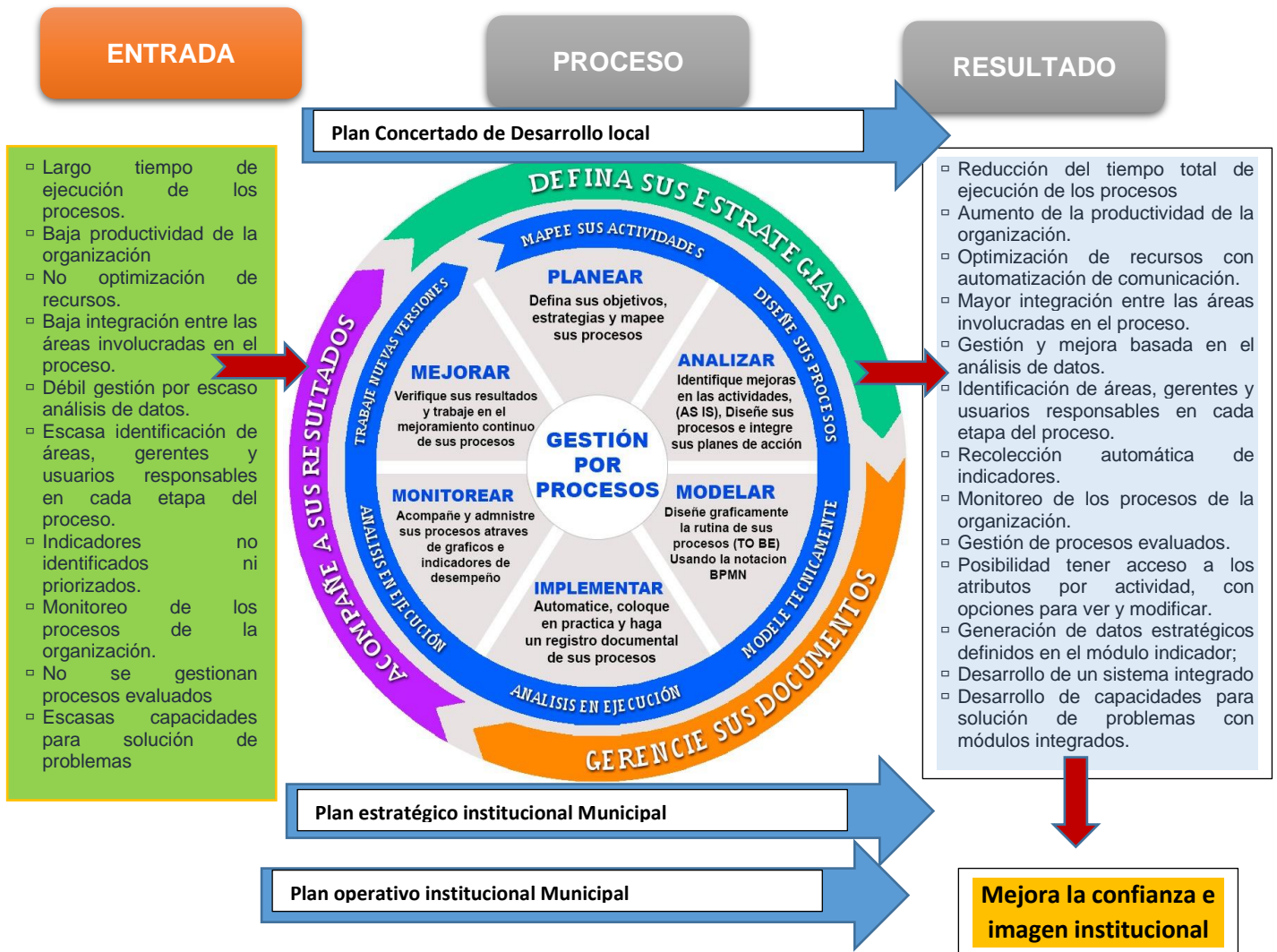
VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** A los gestores de las instituciones públicas tomar el modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos e implementarlo según la disponibilidad de recursos para evitar efectos negativos en la gestión pública y releve el beneficio social al ciudadano.
- 7.2.** A las autoridades ediles coordinar permanentemente con los jefes de las diferentes áreas para asegurar que los procesos y etapas de la gestión por procesos se cumplan satisfactoriamente según marco legal normativo del Estado peruano y asegure el beneficio al ciudadano y a la sociedad.
- 7.3.** Al equipo de gestión de las municipalidades realizar el control, monitoreo, supervisión y evaluación periódicamente de la gestión por procesos en los colaboradores con el fin de identificar las falencias y complicaciones que pueden afectar la integridad, uso adecuado de los recursos y calidad en los procesos públicos.
- 7.4.** A las autoridades tomar el modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos como herramienta que facilita el buen manejo de los recursos del Estado para incrementar la productividad, evitar condiciones desfavorables, evitar procesos engorrosos y legales que afectan la gestión institucional y de los directivos públicos.
- 7.5.** A los directivos, adoptar el modelo y evaluar su implementación periódicamente para establecer nuevos aportes al mismo que contribuyan a mejorarlo y validarlo por expertos en el tema para seguir su aplicabilidad.

VIII. PROPUESTA

Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios en las instituciones públicas

1. Representación gráfica



2.Introducción

El Perú, en el marco de la Política Nacional y de los desafíos de desarrollo sostenible, equidad e inclusión, se propuso crear condiciones para una Gestión Pública (GP) de calidad, moderna, eficaz, eficiente, transparente, eficaz de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la población, además, la administración pública esta forzada a desarrollar mecanismos auténticos de modernización en el funcionamiento interno, mejorar la información y la atención que presta a los ciudadanos. Para ello, se requiere de gestores públicos que sean capaces de llevar adelante mejoras con un enfoque global, aplicando varias herramientas y métodos, eliminar la burocracia, simplificar la administración, implementar sistemas de control interno y gestionar la calidad con la mejora continua en cada servicio prestado.

De los resultados obtenidos del estudio se establece que en gestión existe un conocimiento aceptable de los funcionarios en cuanto a la gestión por procesos, eso es positivo para la gestión municipal, sin embargo, existen condiciones que deben mejorarse, fortaleciendo la gestión por procesos para lograr la ansiada mejora de los servicios estatales, podemos establecer en relación a la gestión por procesos que amerita desarrollar mejores condiciones para el beneficio de la institución, que se contribuya a obtener procesos claros para la mejora de los bienes públicos con eficiencia, eficacia y calidad, que propicie una institución competitiva de acuerdo a las tendencias de la nueva gestión pública. Por ello para el modelo se establece que la calidad de los servicios estatales debe contribuir a la satisfacción del ciudadano, sin embargo, existen dificultades y diferencias que afectan al cumplimiento del servicio, como la implementación de la planificación y reglamentos que no son claros, específicos y concretos para desarrollar las acciones que mejor se desarrollen haciendo evidente la calidad del servicio público, revalorando la imagen y confianza institucional por la ciudadanía

3. Objetivos

Objetivo general

Contribuir a la gestión por procesos para mejorar de los servicios públicos en las instituciones del Estado

Objetivos específicos

- Fortalecer la gestión por procesos en las instituciones públicas.
- Fortalecer las capacidades de los colaboradores para mejorar la atención de los servicios públicos.
- Revalorar la gestión por procesos en las instituciones públicas
- Incrementar el compromiso institucional en los colaboradores de instituciones públicas para la mejora de la calidad.

4. Teorías

El presente modelo se fundamenta y asocia en:

La organización internacional por la estandarización – ISO, establece que, los métodos de gestión de la calidad son un grupo de reglas y patrones universales que se interrelacionan entre sí con la finalidad de efectuar los requerimientos de calidad que una asociación solicita para compensar las obligaciones pactados con los usuarios a través de un progreso diario, de una manera ordenada y metodológica. ISO está agrupada por representantes de entidades de patrones universales de más de 160 países, obteniendo como tarea: a) promover el avance de la estandarización, b) proporcionar el intercambio universal de productos y servicio, c) ejecución de la cooperación en las tareas intelectuales, tecnológicas, económicas y científicas mediante la estandarización (ISO, 2011).

Por consiguiente, cuando se habla de calidad, se infiere al conjunto de necesidades de los clientes con particularidades conmensurables, y que solo de esta manera un producto puede ser graficado y fabricado para satisfacer al cliente y que estén dispuestos a pagar el precio del producto, porque tiene un peso comercial. La eficacia debe ser el elemento medular y motor de la asociación para llegar al éxito, en donde harán vida y están íntimamente

implicados los empleados, los distribuidores y los usuarios (Carriel, Barros y Fernández, 2017, p. 643).

El bienestar se logra, a través de estrategias de mejora diaria y eficacia que se añaden a todos los métodos. En este sentido la norma ISO 9001 se concentra en 8 principios o lineamientos que son: a) Enfoque al cliente., b) Liderazgo, c) Compromiso del personal, d) Enfoque basado en procesos, d) Mejora continua, e) Toma de decisiones basado en hechos, f) Gestión de relaciones y g) Enfoque de sistemas para la gestión. Como se puede identificar uno de los lineamientos base de la norma ISO, es el enfoque basado en procesos (ISO, 2015).

En ese sentido, de acuerdo con Medina, Noguera y Hernández (2015), la gestión por medio de procesos es una herramienta indispensable para la concreción de las diversas estrategias con el objetivo de desarrollo continuo con un enfoque holístico y sistémico en las instituciones (p.65), de allí que parte la importancia que las organizaciones consideren la orientación en métodos desde el inicio que se plantea los objetivos estratégicos, puesto que la gestión debe ser de manera transversal a la asociación no exclusivamente usada para el progreso de los métodos ya existentes. De la misma forma Hernández, Martínez y Cardona (2015), la guía de gestión fundamentado en métodos, se establece en la realización de la misión de las asociaciones, dirigidas a las tareas ineludibles, hacia la complacencia del usuario, distribuidores, colaboradores, accionistas y público en general, establecer un tipo estándar, no solo requiere visión de nuevas técnicas, sino que, además hace falta la ejecución de varios factores, para cada uno de los factores que cambien ciertos mecanismos en la guía de ejecución. Esta nueva tendencia es lo que discrepa la gestión por métodos de todos los diseños organizacionales antes acreditados. (p. 143).

5. Fundamentación

a. Sociológica

El modelo interviene de manera sociológica, ya que incide en los responsables decisores de la entidad, los cuales tienen la responsabilidad

de manejar un grupo social de tal modo que estos puedan integrarse mejor y se cumplan los objetivos institucionales, esto gracias a que parte de aspectos individuales como la calidad del servicio público se da por el compromiso, que al final repercutirán en mejorar el entorno laboral.

b. Psicológica.

La psicología, aspecto personal y subjetivo, que inclusive viene a ser parte de la salud de una persona, es muy importante mantener en todos los aspectos y aún mejor si es dentro del área laboral, ya que abarca gran parte del tiempo de una persona y es necesario que se encuentre en un ambiente con lineamientos que propicien aquello, y parte de esto es la generación del compromiso de los mismos, ya que muchas instituciones pierden personal porque no se sienten a gusto y no están comprometidos con su labor, el cometer errores constantes por no ponerle más energía y pasión a lo que hacen, necesitando involucrar emociones y un estado mental positivo.

c. Administrativa.

El modelo propicia el mejoramiento de la gestión por procesos, debido a que la base del crecimiento de toda entidad es una adecuada gestión, cumpliendo ciertas deficiencias, relacionadas a la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, para que de este modo se pueda mejorar el rendimiento de la entidad, ya que el recurso humano es el más valioso, por ser la mano colaboradora que impulsa a una entidad y este mismo debe desarrollarse.

6. Caracterización del modelo

❖ **Pilares**

- **Estimulación moral y material:** en toda entidad es fundamental que los decisores y colaboradores se encuentren estimulados, haciendo reconocimientos constantes de su eficiente labor, ya sea de manera moral o por alguna retribución económica, permitiendo reforzar así el compromiso y la satisfacción de trabajar en un lugar donde son considerados.

- **Participación y comunicación:** los decisores y colaboradores aportan con su creatividad a la solución de problemas en la organización, mediante una participación constante, además para transmitir esas ideas, la buena comunicación es fundamental, sobre todo de manera asertiva, en todos los planos realmente y jerarquías, para que el conocimiento o información se transmita de manera adecuada y no existan conflictos entre los integrantes de una entidad.
- **Formación y desarrollo:** toda organización tiene o debería tener un proceso de desarrollo, esto para generar que el personal sea capaz no sólo de superarse o rendir mejor en su trabajo, sino también para subir de puesto e inclusive expandir a la institución y generar reconocimiento por enfocarse al ciudadano.
- **Liderazgo:** es fundamental que, en toda organización, un líder realmente se haga presente, no solo con el título, sino con las características que debe poseer, para que de este modo se pueda motivar, orientar y desarrollar al personal integrándolo al cambio en beneficio del colaborador y del ciudadano.
- **Trabajo en equipo:** en toda organización, la unificación de los recursos humanos es primordial, esto en base a un buen trabajo en equipo, que sea capaz de hacer sinergia y consiga enfocar toda su actividad para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, responder a los procesos diseñados y garantizar el buen servicio al ciudadano.

❖ Principios

- **Igualdad:** el trato igualitario como seres humanos en todas las jerarquías es fundamental para un entorno agradable, comprensible y genera desarrollo.
- **Integridad:** conservar el estado físico y mental lo más equilibrado posible es algo que toda persona tiene que favorecer tanto para sí mismo como para los demás.
- **Compromiso:** el involucramiento sobre las cosas que uno realiza, predispone a hacerlo bien y hasta esforzarse un poco más para conseguir objetivos, principalmente responder al bienestar ciudadano.

- **Respeto:** respetar y considerar a los demás ayuda a promover un entorno sin conflictos.

❖ **Componentes**

- **Incremento de la motivación de los empleados:** se trata de las acciones que realiza la persona encargada o líder para motivar a su equipo de trabajo a desarrollar mejor y con emoción las labores, así como el desarrollo de un pensamiento positivo.
- **Mejora de la comunicación asertiva:** consta que, en todos los niveles de la organización, la comunicación sea la mejor para transmitir adecuadamente la información y evitar conflictos.
- **Incrementar la participación:** que los trabajadores se involucren más y participen en las decisiones de la empresa, también sería parte de la labor del líder, estimulando la interacción entre los colaboradores.
- **Liderazgo eficaz:** la persona encargada debe asumir el rol que le pertenece, y ejercer un liderazgo que promueva el trabajo en conjunto y la estimulación constante en los trabajadores para el logro de objetivos.

❖ **Contenidos**

El modelo nace del problema de la deficiente gestión por procesos que poseen los colaboradores de la entidad municipal, y que para mejorar aquello, es necesario trabajar con aspectos que involucran la modernización del Estado, ya que no hay mucha persistencia en el trabajo, no existe un pensamiento positivo, casi no se involucran o participan activamente en la institución, no tienen capacidades o inmersión sobre las cosas que realizan, aparte de eso se delega a personas a puestos sin tener en cuenta la idoneidad del perfil para ocupar el cargo, ocasionado por la carencia de convocatorias para ocupar cargos profesionales, por parte de los directivos de la institución generando insatisfacción y falta de compromiso de parte los colaboradores.

De este modo, para dar respuesta al problema se sustenta en las bases de la gestión pública desde un enfoque humanista y sistémico, concretando como opción al modelo conceptual de la ISO 2015, que

establece los pilares de la calidad del servicio público, ello debe desarrollarse para llevar a cabo el compromiso de los colaboradores y responder a los ciudadanos, como señalan los autores, consecuentemente servicios públicos de calidad. Como aquello se necesita implantar, gracias a la acción gestora y de liderazgo de los directivos públicos ediles, quienes tendrán que asumir dicha responsabilidad, y por tanto tendrán que reforzar las capacidades necesarias, en caso requiera, para hacer posible que se desarrolle adecuadamente el modelo.

El modelo, facilitará el reforzamiento de la gestión por procesos que promueve el Estado peruano y mejorará los servicios públicos para la satisfacción de los ciudadanos, que al final facilitará el desarrollo de los demás procesos para un rendimiento adecuado y el cumplimiento de los objetivos institucionales, con una buena comunicación, un buen liderazgo, un buen sistema de conducción y equilibrio entre la vida laboral y personal.

❖ **Actividades**

El presente “Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos” conlleva diversas actividades las cuales permiten conseguir los objetivos de la misma, empleando los recursos humanos y financieros según sea el caso, así como el control respectivo para evaluar el desarrollo del modelo. Para que el modelo se lleve correctamente a cabo, el jefe o directivo, y el equipo de gestión tiene que tomar responsabilidad en las actividades que se están proponiendo las cuales se detallan a continuación:

Modelo	GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS								
	Estándares de mejora	Medio de verificación	Acciones de mejora	Actividades	Responsable de la actividad	cronograma	Recursos	Financiación	Responsable del seguimiento
Planear y analizar	Alineamiento al plan estratégico institucional	Reuniones técnicas para incorporar las actividades de la gestión por procesos y servicio público de calidad	Convocatoria y participación activa	Laptop, Internet; celular.	Directivos de las diferentes áreas	3 meses	1000.00	Institución pública	Gerente
	Alineamiento al plan operativo institucional	Reuniones técnicas para incorporar las actividades de la gestión por procesos y servicio público de calidad	Convocatoria y participación activa	Laptop, Internet; celular.	Directivos de las diferentes áreas	3 meses	1000.00	Institución pública	Gerente
	Alineamiento al plan concertado de desarrollo local	Reuniones técnicas para incorporar las actividades de la gestión por procesos y servicio público de calidad	Convocatoria y participación activa	Laptop, Internet; celular.	Directivos de las diferentes áreas	3 meses	1000.00	Institución pública	Gerente
	Que a los colaboradores se les designen en puestos acorde a sus capacidades profesionales y personales	Formato de evaluación del nivel de rendimiento y compromiso laboral	Desarrollar un mejor proceso interno acorde al perfil en los puestos adecuados designando al colaborador idóneo	Realizar una selección interna para puestos claves de acuerdo al perfil que cumpla las prioridades	Autoridad y directivo	3 meses	10000	Institución/Entidad	Autoridad
	Que los colaboradores siempre se mantengan positivos y con energías para enfrentar la adversidad en la entidad	Instrumento de observación de los procesos desarrollado por el colaborador	Desarrollar talleres para ejercitar el pensamiento positivo según la situación de la entidad	Realización de capacitaciones enfocadas a mejorar el pensamiento positivo y la inteligencia emocional	Autoridad y directivo	6 meses	10000	Institución/Entidad	Autoridad

Modelar e implementar	Colaboradores participativos y proactivos con la realización de su trabajo	Ficha de observación de la participación y aporte de los colaboradores de la entidad para resolver problemas.	Liderar con motivación y orientación al desarrollo de objetivos	Realización de reuniones periódicas con los colaboradores, desocialización e integración	Autoridad y directivo	semanal	10000	Institución/Entidad	Autoridad
Monitorear y mejorar	Que los colaboradores estén muy concentrados e inmersos en sus labores desempeñándose adecuadamente	Ficha de observación de indicadores de distracción en la labor del colaborador	Orientación sobre los métodos de poder encontrarse en un estado de flujo en el trabajo	Capacitaciones regulares sobre concentración y reforzamiento del valor personal del trabajo	Autoridad y directivo	6 meses	6000	Institución/Entidad	Autoridad
	Que los colaboradores realicen sus labores adecuadamente	Guía de entrevista sobre la satisfacción percibida en la labor y lista de chequeo del cumplimiento de objetivos	Desarrollar o reforzar mejor el sistema de procesos y servicios públicos	Reconocer a los colaboradores por su buena labor cada periódicamente, con documentos que avalen su eficiencia y que les sirva para ascender en la institución, asimismo en su desarrollo profesional y personal.	Autoridad y directivo	6 meses	6000	Institución/Entidad	Autoridad

7. Evaluación

Para el nivel de mejora de la calidad de los servicios públicos, se necesita evaluar la implementación del modelo por medio de las actividades elaboradas de acuerdo al cronograma y las personas responsables de ejecutar las estrategias según el presupuesto que se asigna, el modelo tiene que contener una decisión política para su aplicación, determinando los elementos que puedan dificultar la aplicación del mismo, conociendo así cuánto se ha conseguido. Para esto se empleará una escala de evaluación para establecer las dificultades básicas, para tomar decisiones y así mejorar las actividades durante el procedimiento de aplicación, Asimismo, el modelo busca articular las dimensiones y con ello mejorar la satisfacción del ciudadano en respuesta a la demanda de los colaboradores, Por ende, dicho modelo posee una ejecución lineal, el cual comienza primero, desde su implementación, el cual posee un tiempo de tres años, que se tendrá que medir, con un instrumento previo a su instauración. Una vez culminado los tres años, se tiene que medir integralmente los resultados; considerando en el mismo la debida retroalimentación, para así mejorar el mismo y que para el año siguiente se pueda articular mejor el modelo.

Nivel de implementación de la propuesta	Procedimiento
No implementación (0%)	Corresponde a una actividad que no presenta ningún grado de avance (requiere justificación)
Implementación inicial (1% - 24)	Su ejecución es inicial, pero continúa un curso adecuado en relación a fechas programadas; o no se pudo avanzar en su implementación por diferentes razones (requiere justificación)
Implementación parcial (24 – 49%)	Su ejecución es parcial, pero, continúa un curso adecuado en relación a las fechas programadas; o no se pudo avanzar en su implementación por diferentes razones
Implementación intermedia (50%-74%)	Su ejecución presenta avances significativos, pero continúa un curso adecuado en relación a fechas programadas
Implementación avanzada (75% - 99%)	La actividad se encuentra en condición avanzada en su implementación, de acuerdo a lo programado.

Fuente: Ministerio de educación, 2017.

Para hacer un monitoreo de cuánto se va logrando alcanzar los objetivos y las actividades, se establecen indicadores de monitoreo y evaluación, detectando

limitantes que se tienen mejorar con una nueva formulación del modelo. Se presenta ahora, en la siguiente matriz los posibles elementos o aspectos que representan un riesgo para que el modelo se lleve a cabo y cumplir con los objetivos, para así plantear soluciones según sea el caso, teniendo un control adecuado del mismo.

Matriz de monitoreo y evaluación de objetivos

Líneas acción	Mejora de calidad de servicio público			
Anota el objetivo específico	Incrementar la persistencia en el trabajo de los colaboradores en las instituciones públicas.	Incrementar el pensamiento positivo de los colaboradores en las instituciones públicas	Incrementar el entusiasmo de los colaboradores en las instituciones públicas.	Incrementar la inmersión laboral y su disfrute de los colaboradores en las instituciones públicas.
Nivel del logro del objetivo	Implementación inicio (1 – 24%)	Implementación inicio (1 – 24%)	Implementación inicio (1 – 24%)	Implementación inicio (1 – 24%)
Indique los medios de verificación	Planificación interna de los procesos por el personal	Plan de capacitación Registro de asistencia. Actas de compromiso. Notas de coordinación.	Registro de horarios de reuniones cortas. Notas de coordinación.	Plan de capacitación Registro de asistencia. Actas de compromiso. Notas de coordinación. Plan de mejora del sistemas
Indique las principales dificultades según nivel logrado	Incumplimiento de los planes. Escaso presupuesto	Resistencia al cambio. Escasa participación	Escaso liderazgo por parte del Jefe o directivo.	Resistencia de los involucrados. Escasa participación. Escaso presupuesto
Reformule las acciones para mejorar el nivel de logro	Solicitud a la Gerencia de la Institución.	Emplear estrategias para la participación activa a las capacitaciones	Establecer dentro de las políticas un espacio reuniones cortas charlas. Contratar un coach externo para el líder.	Emplear estrategias para la participación activa a las capacitaciones

Fuente: Adaptado del modelo de Carranza (universidad Cesar Vallejo 2019).

8. Viabilidad

El modelo será viable dentro de los 3 años que se trabajará las diversas actividades, ya que es un tiempo prudente el cual tanto la persona encargada, como los colaboradores podrán conseguir las competencias que mejorarían el nivel de calidad del servicio público con enfoque a ciudadano. Así como una mejor organización para tal fin, gracias a un presupuesto asignado, el cual será accesible, por aporte de la alta dirección por medio de las solicitudes correspondientes. Cada cierto tiempo luego de culminar alguna actividad, se podrá evaluar mediante herramientas sencillas el progreso del personal y en general del modelo, esto ayudará además para sensibilizar a los colaboradores y hacer que las actividades cumplan con su propósito. De este modo, el Gerente/directivo, cuenta con la capacidad de invertir tiempo y dedicación, lo cual vuelve viable la aplicación del modelo propuesto.

REFERENCIAS

- Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Decreto supremo N° 004-2013-PCM. Poder Ejecutivo. Lima Perú. Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Arredondo, E. y Gómez, R. (2017). *La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de santo domingo (EPMAPA-SD)*. Revista Mikarimin. Publicación cuatrimestral. Vol. 3, Año 2017, No. 2. Mayo – Agosto. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601>
- Bastidas, H. (2014). *La actividad administrativa, la función pública y los servicios públicos*. Revista. Con-Texto, (41), 51-66. Recuperado a partir de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/3852>
- Becerra, D. (2017). *La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: una reflexión multidisciplinar*. Universidad de Guadalajara. Revista de economía crítica, ISSN 1696-0866, N°. 23, 2017, págs. 96-110. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=624740>
- Bravo Carrasco, J. (2012). *Gestión de Procesos en Chile Diagnóstico y Propuestas*. Santiago de Chile; Editorial Evolución S.A., 2012. 270 p. Disponible en: <https://issuu.com/davinther/docs/gestion-de-procesos-juan-bravo-carrasco>
- Carriel, R; Barros, C y Fernández, F. (2018). *Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015*. RECIMUNDO, 2 (1) 625- 644. DOI: <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>. Disponible en: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/151/pdf>
- Casiano, A. y Cueva, E. (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas, Perú 2019*. *Academo (Asunción)*, 7(2), 157-165. Epub 00 de diciembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Cedeño, J; Jara, I. (2018). *Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados*. SATHIRI Vol. 14 – N° 1, pp. 144 – 158. ISSN 1390-6925. ISSN Electrónico 2631 - 2905

LATINDEX 21955. Enero – junio 2019. DOI
<https://doi.org/10.32645/13906925.724>

- Córdova, J. y Ponce, A. (2017). *Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos*. *Región y sociedad*, 29 (70), 231-262. *Región y sociedad*, 29(70), 231-262. <https://doi.org/10.22198/rys.2017.70.a344>. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v29n70/1870-3925-regsoc-29-70-00231.pdf>
- Cunill, N. (2017). *Los derechos humanos en los eslabones más débiles: los servicios públicos. Una aproximación a su medición*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: V Número: 2 Artículo no.56 Período: Octubre, 2017 – Enero, 2018. Recuperado de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/issue/view/3>
- Chancay, M. y Murillo M. (2019). *Gestión basada en procesos en universidades públicas*. (artículo científico) Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. ISSN: 2254-7630 Ecuador. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/index.html>
- Diario El Peruano. (2015). *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Decreto Supremo. N° 004-2013-PCM <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Del campo, E; Güemes, M. y Paramio, L. (2017). «*I CAN'T GET NO SATISFACTION*». *Servicios públicos, democracia y clases medias en América Latina*. *América Latina Hoy*, 77, 161-187. <https://doi.org/10.14201/alh201777161187>
- De la Higuera, E; Zafra, J; Plata, A. y Campos, C. (2017). *Ciclos políticos y factores explicativos de la externalización de servicios públicos en los gobiernos locales*. *REVISTA DE ESTUDIOS REGIONALES* N° 112, I.S.S.N.: 0213-7585 (2018), PP. 105-123. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6757096>
- Diario La Región. (2020). *Servicios públicos genera malestar en los ciudadanos de la Provincia de Alto Amazonas*. Alto Amazonas Yurimaguas Perú. Disponible en:

<https://diariolaregion.com/web/?s=Municipalidad+provincial+de+Yurimaguas>

- Díaz, J; Núñez, L y Cáceres, K. (2018). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*. Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 16(16), 169-197. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071081X2018000200010&lng=pt&lng=es.
- Dionisio, F. (2016). *Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo María, Perú*. (Artículo científico) Universidad Nacional Agraria la Molina, Lima, Perú. Revista, Anales Científicos 79(2):291. DOI: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i2.1241>. Disponible en: <https://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/1241>
- Fernández, J. (2016). *Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, ISSN 0213-6333, Año nº 31, Nº 112, 2016, págs. 30-56. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6530612>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos, vol. 18, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 381-398. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Goldfarb, M. (2016). *Servicios públicos: caracterización, fundamentos y evolución en el derecho argentino*. Revista de Direito Económico e Socio ambiental, Curitiba, v. 7, n. 2, p. 175-197, jul./dez. 2016. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6172739.pdf>
- Hernández H, Martínez D, Cardona D. (2015). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación*. SABER, CIENCIA Y Libertad ISSN: 1794-7154 Vol. 11, No.1 p.141-150. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847006.pdf>
- Hernández, A; Delgado, A; Marqués, M; Nogueira, D; Medina, A y Negrín, E. (2016). *Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud*. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(31): 66-87. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>

- Hernández, H; Barrios, I. y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre / Año 16 / No. 28 / Bogotá (Colombia) / Enero - junio 2018 / ISSN 1900-0642. Recuperado de <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, A; Garay, M; Sherwood, L; Rodríguez, M; Castañeda, Y, y De León, L. (2017). *Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas*. Revista Archivo Médico de Camagüey, 21(6), 717-728. Recuperado en 05 de enero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552017000600005&lng=es&tlng=es.
- Hernández, J; Pérez, B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. Daena: International Journal of Good Conscience. 8(3)01-18. octubre 2013. ISSN 1870-557X. Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Huapaya, R. (2015) *Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano*. Revista ius et veritas, N° 50, Julio 2015 / issN 1995-2929. Recuperado en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/14827>
- Huertas, T; Suárez, E; Salgado, M., Jadán, L y Valero, B. (2020). *Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración*. Universidad y Sociedad, 12(1), 165-177.
- Hurtado, G; Zuñiga, M. y Durazno, S. (2020). *Implementación de indicadores de gestión por procesos para empresas de desarrollo de software*. Revista Publicando, 7(25), 170-179. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2101>
- International Organization for Standardization - ISO. (2011). *Sistema de gestión de la calidad historia y gestión*. Disponible en: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- International Organization for Standardization - ISO. (2015). *Satisfacción del cliente*. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>

- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, 18 (30), 33-54. ISSN: 0124-4639. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187244133006>
- León, Ch. (2017). *Evaluar para mejores servicios públicos. Gerente de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR*. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia-evaluar-para-mejores-servicios-publicos-59187.aspx>
- León, M. (2019). *El procedimiento para la remunicipalización de servicios públicos. A propósito de los artículos 85 y 86 LRBRL*. REALA, número 12, octubre-marzo de 2019. DOI: 10.24965/reala. i12.10682. Páginas: 72-96. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5764/576462285004/index.html>
- López, A. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018*. Balance's. Tingo María (Perú), 6, (7): 12 – 17, enero – junio de 2018 Disponible en: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Machín, M; Sánchez, B. y López, M. (2020). *Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local*. Economía y Desarrollo, 163(1), e2. Epub 01 de junio de 2020. Recuperado en 05 de enero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002&lng=es&tlng=es
- Machín, M; Sánchez, B; López, M. y Puentes, P. (2019). *La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana*. COODES Vol. 7 No. 2 (mayo-agosto) p. 212-224. Disponible en: <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/242>
- Marrero, M; Domínguez, J. y Fajardo, B. (2013). *La Gestión por Procesos como técnica para el éxito de las organizaciones*. Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR, 0(15). Recuperado de <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/352/396>
- Matías S. (2014). *Los servicios públicos como derechos fundamentales*. Derecho y Realidad Núm. 24 z II semestre de 2014 Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, UPTC ISSN: 1692-3936. Disponible en:

https://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/derecho_realidad/article/viewFile/4544/4242

- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. PERSPECTIVAS, (34), 181-209. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>
- Medina A, Nogueira D, Hernández-Nariño A, & Comas R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=p
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas R., (2017). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- Mejías, A; Godoy, E. y Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. (Artículo científico) Universidad de Carabobo, ciudad de Carabobo. Compendium, vol. 21, núm. 40, 2018. Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Monsiváis, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. *Región y sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Montalvo, F. (2017). *Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo María, Perú*. *Anales Científicos*, 79 (2): 291 - 297 (2018) ISSN 2519-7398 (Versión electrónica) DOI: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i2.1241>
- Mora, R. (2019). *Sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano*. *Estudios Gerenciales*, 35(151), 203-218. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3248> DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3248>

- Patiño, I y Ceja, J. (2014). *Modernización de los servicios públicos municipales: perspectiva global*. Revista Dimensión Empresarial, vol. 11, núm. 2, pp. 70-88. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v11n2/v11n2a08.pdf>
- Pedraza, N; Lavín, J. y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública, ISSN-e 0717-6759, N°. 23, 2014, págs. 25-49. Recuperado en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5604751>
- Perea, L. y Rojas, I. (2018). *Modelos de gestión en instituciones hospitalarias*. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2019;18(36). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps.18-36.mgih>
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y Secretaría de Gestión Pública (SGP). (2013). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM – política nacional de modernización de la gestión pública. Disponible en: https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Rogel, J. (2018). *La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador*. MEMORALIA. Artículo: 15. ISSN: 1690-8074 Número 15. Enero / junio 2018. Recuperado de <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rmemorialia/article/view/777>
- Rozas, P. y Hantke, M (2013). *Gestión pública y Servicios públicos*. CEPAL - Serie Recursos Naturales e Infraestructura N° 162. Publicación de las Naciones Unidas ISSN 1680-9017. Recuperado en https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6366/1/LCL3648_es.pdf
- Rubio, L. (2016). Servicios públicos domiciliarios: responsabilidad social y tercerización. Criterio Jurídico Garantista. (Ene.-jun. de 2017). Vol. 10, N° 16, 158-175. ISSN: 2145-3381. DOI: <http://dx.doi.org/10.26564/21453381.720>
- Salazar, A; Garro, L; Aliaga, A; Prado, H; Díaz, J y Uribe, Y. (2019). *La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales*. Revista Gestión I+D, ISSN-e 2542-3142, Vol. 5, N°. Extra 1, 2020 (Ejemplar

- dedicado a: Edición Especial), págs. 84-102. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Sampaio, A. y Romero, A. (2016). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 93-105. Recuperado en 07 de enero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362017000100009&lng=es&tlng=es.
- Schröder P. (2016). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional América Latina. Cerrada de la Cerca 82 Col. San Ángel Inn 01060 México, D.F. Disponible en: <https://relial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>
- Soto, I; Figueroa, J. (2018). *Estimación del efecto de la alternancia sobre la provisión de servicios públicos locales en México*. *Economía, Sociedad y Territorio*, vol. xviii, núm. 56, 2018, 195-231. DOI: <http://dx.doi.org/10.22136/est2018957>
- Suarez, M. y Alvarado, K. (2013). *Un modelo gerencial para mejorar los procesos y los servicios públicos municipales*. *Sotavento M.B.A.*, (21), 8-23. Recuperado a partir de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3433>
- Tamayo, N. & Tabares, L. (2018). *Public Services, Administrative Concession and User Protection.: Realities*. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(1), 131-142. Recuperado en 06 de agosto de 2020. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322018000100007&script=sci_arttext&tlng=en
- Tornos, J. (2016). *Servicios públicos y remunicipalización*. *Revista Derecho PUCP*, N° 76, 2016 / ISSN 0251-3420 <http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201601.002>
- Torres, G; Rodríguez, J; Inca, A; Castelo, A. y Ríos, E. (2019). *La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas*. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ciencia Digital*, 3(2.6),495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600B> Capacitación & Excelencia (Volumen Especial). Riobamba Ecuador. Disponible en:

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/view/600>.

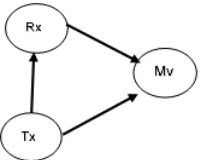
- Vergara, J, Maza, F. (2017), *Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias Colombia*. (Artículo científico) Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Rev. Fac. Cienc. Econ. [online]. 2017, vol.25, n.1, pp.95-103. ISSN 0121-6805. Colombia. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052017000100007&script=sci_abstract&tlng=es
- Villa H, Cando A, Alcoser F, Ramos R. (2017). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios*. 3C Empresa (Edición núm. 32) Vol.6 – Nº 4. Noviembre'17 - febrero '18, 55 – 71. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. ISSN: 2254 – 3376. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>
- Wollmann, H. (2018). *La provisión de servicios públicos locales en Europa. ¿Una oscilación pendular entre sector público/municipal y sector privado, ¿y viceversa?* en: Inseguridades y desigualdades en sociedades complejas. Oratio al XXIII Congreso de Sociología en Castilla-La Mancha. Congreso Internacional. Toledo: ACMS, pp. 1-10. Recuperado en <https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/articulos-de-investigacion/>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición				
Variable 1 Gestión por procesos	Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente...". (Bravo,2011, p.9)	Representación conceptual y simbólica de una propuesta en la MPAA para concadenar sus procesos en la mejora de los servicios públicos enfocado en el ciudadano, comprende: Enfoque al cliente Liderazgo Participación del personal Enfoque basado en procesos Mejora Toma de decisiones Gestión de las relaciones	Enfoque al cliente	Expectativas Atención oportuna	Ordinal				
			Liderazgo	Iniciativa Trabajo en equipo Motivación					
			Participación del personal	Amabilidad en el trato Empatía Responsabilidad					
			Enfoque basado en procesos	Efectividad Eficiencia Eficacia					
			Mejora	Planificación Ejecutar Controlar Actuar					
				Toma de decisiones		Satisfacción Insatisfacción del servicio Costos			
						Gestión de las relaciones	Clima laboral Compromiso Pertenencia		
			Variable 2 Calidad Servicio públicos	Es la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada, por tanto, deben favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. (Tamayo, N y Tabares, L. (2017)			Actividad social de derecho público, propia de una institución, encargado de prestar servicio indispensable de manera permanente, continua e igualitaria, a fin de satisfacer las necesidades, de una colectividad, comprende: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Tangibles.	Fiabilidad	Identificación del problema Disminución de errores Solución del problema
						Capacidad de respuesta		Disponibilidad de ayuda Prontitud del servicio Disponibilidad de ayuda	
						Seguridad		Conocimiento del servicio Información prestada	
						Empatía		Cortesía brindada Capacidad de escucha	
						Tangibles		Personal Equipos Infraestructura	

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿En qué medida un modelo de gestión por procesos mejorará los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>i) ¿Cuáles son las características de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?</p> <p>ii) ¿Cuáles son las características de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?</p> <p>iii) ¿Cuál es el diseño del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?</p> <p>iv) ¿Cuál es el resultado de la validación del modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Establecer un modelo de gestión por procesos para la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>i) Identificar las características de la gestión por procesos de la municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020.</p> <p>ii) Identificar las características de los servicios públicos de la municipalidad provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020.</p> <p>iii) Diseñar un modelo de gestión por procesos para la mejora de los servicios públicos de la municipalidad provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020.</p> <p>iv) Elaborar y validar la propuesta para mejorar los servicios públicos de la municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>El modelo de gestión por procesos mejora los servicios públicos de la municipalidad provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>El estudio de investigación será de tipo aplicada de diseño no experimental, descriptivo propositivo</p> <p>Esquema</p>  <pre> graph TD Tx((Tx)) --> Mv((Mv)) Rx((Rx)) --> Mv((Mv)) </pre> <p>Donde: Tx: Teorías en relación a la gestión por procesos y servicios públicos. Rx: Diagnóstico de la realidad de la gestión por procesos y servicios públicos Mv: Modelo validada</p>	<p>Población La población objeto de estudio estará constituido por 10 funcionarios administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto y 500 ciudadanos usuarios de 10 AA.HH. de los servicios públicos municipales.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 10 funcionarios y 500 ciudadanos usuarios de la MPAA.</p>	<p style="text-align: center;">Variables</p> <p>Gestión por procesos</p> <p>Servicios públicos</p>	<p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <p>Enfoque al cliente</p> <p>Liderazgo</p> <p>Participación del personal</p> <p>Enfoque basados en proceso</p> <p>Mejora</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Gestión de las relaciones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Tangibles</p>

Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario: Gestión por procesos - funcionarios

Datos generales:

Nº de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer las características de la gestión por procesos de la MPAA.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Enfoque al cliente				
1. ¿Cómo funcionario se preocupa por las expectativas del usuario?				
2. Ud. ¿Se asegura que el personal brinde atención oportuna?				
Liderazgo				
3. ¿Ud. Toma la iniciativa para promover las acciones de calidad en el personal a su cargo?				
4. ¿Ud. Promueve el trabajo en equipo?				
5. ¿Ud. Motiva a su personal por ejercer sus funciones óptimamente?				
Participación del personal				
6. Ud. ¿Se comunica con amabilidad y brinda buen trato al personal a su cargo?				
7. Ud. ¿Tiene empatía o se pone en el lugar de su personal a cargo?				
8. ¿Ud. Toma responsabilidad de las funciones ejercidas por sí mismo y de sus colaboradores a su cargo?				
Enfoque basado en procesos				
9. Ud. ¿Siempre busca efectividad en su equipo?				
10. ¿Ud. Generalmente busca eficiencia en su equipo?				
11. ¿Ud. Busca eficacia en su equipo?				

Mejora				
10. ¿Ud. Realiza planificación oportuna de las actividades a desarrollar?				
11. ¿Ud. Ejecuta coordinadamente sus funciones?				
12. ¿Ud. Controla las actividades y funciones ejercidas por sus colaboradores?				
13. ¿Ud. actúa o interviene oportunamente frente a las acciones positivas o negativas de sus colaboradores?				
Toma de decisiones				
14. ¿Ud. en equipo toma decisiones oportunas y efectivas de condición satisfactoria?				
15. ¿Ud. en equipo mide y analiza la insatisfacción del servicio?				
16. ¿Ud. determina los costos para generar cambio en la toma de decisiones?				
Gestión de las relaciones				
17. ¿Ud. considera que conduce al equipo a un clima laboral fuerte?				
18. ¿Ud. asume el compromiso como líder del equipo?				
19. ¿Ud. promueve la pertenencia e identificación del equipo?				

Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario: Servicios públicos - Usuarios

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer las características del servicio público en la MPAA.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Indicadores	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Fiabilidad				
1. ¿La municipalidad identifica los problemas del usuario o comunidad?				
2. ¿La municipalidad disminuye sus errores conforme pasa el tiempo?				
3. ¿La municipalidad a solucionado su problema o de la comunidad?				
Capacidad de respuesta				
4. ¿La municipalidad tiene disponibilidad para ayudar a usted o su comunidad?				
5. ¿Ud es atendido rápido dentro de los servicios que brinda la municipalidad?				
6. ¿La municipalidad esta disponibilidad para ayudar al ciudadano o comunidad?				
Seguridad				
7. ¿Los ciudadanos conocen de los servicios que brinda la municipalidad?				
8. ¿Los ciudadanos tienen seguridad de la información brindada en la atención prestada?				
Empatía				
9. ¿Ud. es atendido cortésmente en los servicios de la municipalidad?				
10. ¿Ud. es escuchado cuando es atendido en los servicios de la Municipalidad?				

Tangibles				
11. ¿Las personas que lo atienden en la municipalidad están adecuadamente vestidos e identificados?				
12. ¿En los servicios que se atiende de la municipalidad cuentan con los equipos necesarios para su atención?				

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por Procesos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión por procesos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión por procesos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión por procesos .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Servicios Públicos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios públicos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios públicos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Servicios públicos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios públicos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Rolando Reátegui Lozano
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Servicios Públicos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios públicos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios públicos				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Servicios públicos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios públicos .				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,2

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.



Dr. Rolando Reátegui Lozano

DNI_ 06418510

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Rolando Reátegui Lozano
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por Procesos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión por procesos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión por procesos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión por procesos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.



Dr. Rolando Reátegui Lozano

DNI_ 06418510

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Alfonso Isuiza Pérez
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo /IE CADELA
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: gestión por procesos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión por procesos .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión por procesos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión por procesos .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica con la variable de estudio; por lo tanto, es válido para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.

.....
Lic. Alfonso Isuiza Pérez
 DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CPPe: 0347191

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Alfonso Isuiza Pérez
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo/IE CADELA
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: servicios públicos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios públicos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios públicos				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Servicios públicos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios públicos .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						44


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica con la variable de estudio; por lo tanto, es válido para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,4

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.



.....
Lic. Alfonso Isuiza Pérez
 Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CPPe: 0347191

ello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Carlos Chong Rengifo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: gestión por procesos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión por procesos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión por procesos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión por procesos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento tiene coherencia con sus objetivos, hipótesis y listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.



Carlos Chong Rengifo
 Dr. en Administración de la Educación
 CPPe.2301114696

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Carlos Chong Rengifo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: servicios públicos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)							
		1	2	3	4	5			
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X				
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios públicos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X				
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios públicos					X			
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Servicios públicos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X			
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X			
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X			
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X				
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios públicos .					X			
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X			
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X			
PUNTAJE TOTAL									47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento tiene coherencia metodológica y está listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.



Carlos Chong Rengifo
 Dr. en Administración de la Educación
 CPPE.2301114696

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Roger Burgos Bardales
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: gestión por procesos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión por procesos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión por procesos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión por procesos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión por procesos .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					42	

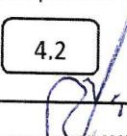
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.


Dr. Roger Burgos Bardales
GLAD: 0204

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Roger Burgos Bardales
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: servicios públicos
 Autor del instrumento : Mg. Gaviria del Águila, Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicios públicos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicios públicos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Servicios públicos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicios públicos .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,2

Tarapoto, 28 de mayo de 2020.



Dr. Roger Burgos Bardales
CLAD: 0204

Sello personal y firma

Validación de la Propuesta Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

Estimado experto: **Dr. Washington Torres Flores**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas"

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				x	
2	Importancia de los componentes				x	
3	Fundamentación de cada componente					x
4	Argumentos de la organización				x	
5	Relevancia del componente teórico					x
6	Coherencia entre los componentes					x
7	Importancia de la normatividad				x	
8	Importancia de los contenidos				x	

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		

Validación de la Propuesta Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

Estimado experto: **Dr. Washington Torres Flores**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas"

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				x	
2	Importancia de los componentes				x	
3	Fundamentación de cada componente					x
4	Argumentos de la organización				x	
5	Relevancia del componente teórico					x
6	Coherencia entre los componentes					x
7	Importancia de la normatividad				x	
8	Importancia de los contenidos				x	

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		

Validación de la Propuesta Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

Estimado experto(a): Dr. CPCC JUAN CARLOS CAVERO ROJAS.

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas"

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes				X	
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

Total: 35

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	NINGUNA	NINGUNA
2	NINGUNA	NINGUNA
3	NINGUNA	NINGUNA

	de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X

Total: 76

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haria cambios	Haria adiciones	Haria Supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	NINGUNA				
2	NINGUNA				
3	NINGUNA				
4	NINGUNA				
5	NINGUNA				
6	NINGUNA				
7	NINGUNA				
8	NINGUNA				
9	NINGUNA				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento es valido para la aplicación

Fecha: 17/12/2020

Validación de la Propuesta Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

Estimado experto(a): Dr. Andí Lozano Chung

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta Investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e Insuficiencias que presenta la propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas"

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes				X	
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

Total: 37

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		

5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas" refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas "									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el "Propuesta, modelo de gestión por procesos mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.							X		
8	Valorar la contribución que realiza el "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas" a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: Intelectual, afectivo volitiva y moral.							x		

9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.									X
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Total: 73

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento es válido para su aplicación

Fecha: 17/12/2020


 Ing And Kyoung Cheng
 DOCTOR EN GP Y O

.....
 Sello, firma, DNI

Validación de la Propuesta Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

Estimado experto(a): Burgos Bardales Roger

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas"

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización				X	
5	Relevancia del componente teórico				X	
6	Coherencia entre los componentes				X	
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos				X	

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	-----	-----
2	-----	-----
3	-----	-----

	de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.																		
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.																		X

Total: 74

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	Ninguno				
2	Ninguno				
3	Ninguno				
4	Ninguno				
5	Ninguno				
6	Ninguno				
7	Ninguno				
8	Ninguno				
9	Ninguno				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:
Puede aplicar la propuesta
Fecha: 17/12/2020



.....
Dr. Roger Burgos Bardales
CLAD: 9264

.....
Sello, firma, DNI

07497178

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA
EVALUACIÓN DEL:

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS

Estimado experto(a): *Dr. Alfonso Isuiza Pérez*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta, modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas"

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				x	
2	Importancia de los componentes					x
3	Fundamentación de cada componente					x
4	Argumentos de la organización					x
5	Relevancia del componente teórico				x	
6	Coherencia entre los componentes					x
7	Importancia de la normatividad				x	
8	Importancia de los contenidos					x

Total: 37

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		


Nº	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar el modelo, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica. Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Los aspectos a valorar del modelo propuesto tienen coherencia metodológica con el propósito de la investigación; por lo tanto, tiene la validez científica para ser aplicado.

Fecha: 17/12/2020



.....
Lic. Alfonso Isulza Pérez
 DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CPPe: 0347191
 DNI: 01119950