



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimiento
en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Yuleisi Stefany Damian Balois (ORCID: 0000-0002-2498-7300)

ASESOR:

Mg. Marcos Gregorio Baca López (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi mamita Esther por su paciencia y apoyo y a mis padres Hebert y Margarita por su apoyo constante e incondicional, que me alientan día a día a seguir superándome tanto personal como profesionalmente.

La Autora

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por ser el guía de mi vida y por permitirme cumplir una meta más en mi carrera.

A mi asesor Mg. Marcos Gregorio Baca López un agradecimiento especial, y al personal docente y administrativo de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, que hicieron posible la elaboración y aprobación del presente trabajo de investigación, el cual es un aporte al conocimiento científico que ayude a una gestión administrativa municipal más eficiente.

La Autora

Página de Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yuleisi Stefany Damian Balois, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas - 2019” presentado en 92 folios, para la obtención del grado académico de Magister **en Gestión Pública**, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, enero del 2020



Yuleisi Stefany Damian Balois

DNI N° 70180464

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de las variables	14
2.3. Población y Muestra	15
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimientos	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	37
Anexo 2: Instrumentos	43
Anexo 3: Validez y Confiabilidad	48
Anexo 4: Autorización de la entidad donde se aplicó la investigación	66
Anexo 5: Base de Datos	68
Anexo 6: Artículo científico	70

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Prueba de la Normalidad de La Gestión Por Procesos y Calidad de Atención	21
Tabla 2 Nivel de la Gestión por Procesos	22
Tabla 3 Nivel de la Calidad de Atención	23
Tabla 4 Relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención	24
Tabla 5 Relación que existe entre la (Gestión) y la Calidad de Atención	25
Tabla 6 Relación que existe entre la Gestión por Procesos (Procesos) y la Calidad de Atención	26
Tabla 7 Relación que existe entre la (Metodología de la Gestión) y la Calidad de Atención	27

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Nivel de la Gestión por Procesos	22
Figura 2 Nivel de la Calidad de Atención	23
Figura 3 Relación entre la Gestión por procesos y la Calidad de Atención	25

RESUMEN

La presente investigación centra su objetivo general en: Determinar la relación existente entre la gestión por procesos y calidad de atención en la oficina de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. A partir del objetivo general se plantean los objetivos específicos.

Nuestra investigación de acuerdo a su medida es de enfoque cuantitativo correlacional, no experimental y transversal. La población y la muestra lo conformaron 20 trabajadores y 20 usuarios de la comunidad objetivo. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para analizar e interpretar la información recogida se aplicaron la estadística descriptiva e inferencial mediante la prueba correlacional de Rho de Spearman, en sus niveles de Gestión por Procesos y Calidad de Atención y dimensiones: La distinción, la atención, el usuario y la satisfacción al usuario.

Los resultados determinaron que existe una relación positiva entre ambas variables, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.799$ con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) lo cual quiere decir que la Gestión por Procesos se relaciona altamente significativa con la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de atención, distinción, usuario, satisfacción al usuario.

ABSTRACT

This research focuses its general objective on: Determining the relationship between process management and quality of care in the supply office in the Provincial Municipality of Sihuas, 2019. Based on the general objective, the specific objectives are set.

Our research according to your measure is a quantitative correlational, non-experimental and transversal approach. The population and the sample consisted of 20 workers and 20 users of the target community. The survey technique was used and the questionnaire as an instrument. To analyze and interpret the information collected, descriptive and inferential statistics were applied using the correlational test of Rho de Spearman, in its levels of Process Management and Quality of Care and dimensions: Distinction, attention, user and user satisfaction.

The results determined that there is a positive relationship between both variables, the correlation coefficient of Rho Spearman is $R = 0.799$ with significance level $p = 0.000$ being this less than 5% ($p < 0.05$) which means that Process Management It is highly significant related to the Quality of Care in the Supply Office of the Provincial Municipality of Sihuas, 2019.

Keywords: Process management, quality of service, distinction, user, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro país en los últimos años viene experimentando un creciente dinamismo económico, el cual demanda estar acompañado de un mejor manejo de la capacidad del Estado en beneficio de nuestra población, al momento de prestar bienes y servicios éstos deberán ser de calidad; para ello se precisa *cambiar los modelos en las organizaciones* y poner en marcha las tecnologías de gestión.

Actualmente, las instituciones públicas y privadas tienen un modelo de gestión, elaboran diseños y estructuras funcionales; otras tienen el esquema: por productos o servicios; los espacios: por áreas o zonas geográficas; por proyectos o ideas; por distribuciones matriciales; etc. Inclinas hacia la gestión por procesos. Es común ver a la entidad desarrollar sus procedimientos administrativos y contables de forma tradicional por funciones; es decir, vertical predominando de acuerdo al organigrama de funciones las líneas de mando superior y de orden jerárquico, pero existe otra representación a tener en cuenta otra dirección que conduce a la mejora de los procesos y los orienta a resultados; mostrando una mirada con enfoque horizontal a la organización, donde no existen demarcaciones o separaciones entre las diversas áreas, unidades, jefaturas o gerencias puesto que es una correlación la que los une y los hace funcionar mejor. Esto nos ayuda a entender la necesidad de implementar un ideal mapa de procedimientos que permita un mejor funcionamiento de las entidades en general para hacer una gestión ágil, fluida, para satisfacción del usuario o ciudadano. (Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), 2015; p.4). Podemos añadir que la principal propuesta que existe para la mejora de los procesos actuales al ejercer la gobernanza pública en diversos niveles es la implementación Gestión por Procesos que se encuentra enmarcada en el Plan Nacional de Competitividad del Estado.

En el *presente contexto* las organizaciones del estado pretenden cambiar el enfoque de gestión funcional para lograr un nivel elevado de maduración en la citada Gestión por Procesos y la calidad de atención al Usuario. En nuestro país este estilo comienza a ostentarse, cuando nos proyectamos dirigir los entes públicos concentrando la atención de sus diversas actividades, acercándolas a la consecución de su visión, alcanzando sus objetivos estratégicos. Teniendo como una de sus finalidades específicas, conseguir fortalecer las instituciones, en la búsqueda de una dirección de calidad que beneficie a la población en su conjunto. (Decreto Supremo N° 046-2014-PCM)

Existen algunos países como Gran Bretaña, Nueva Zelanda, Australia todos los países escandinavos, los Estados Unidos, Brasil, Chile, Italia quienes vienen participando de forma activa en la reforma, mientras tanto que en Francia y Alemania se observa alguna corriente en ese sentido siendo. (Saravia, 2018, p.145).

Teniendo presente el marco de la Modernización Pública, los servidores públicos, deberían estar capacitados en temas de administración y gestión pública, para que comprendan, apliquen y difundan esta nueva perspectiva de administración en la organización donde laboran. Por lo que podemos entender, que la *Gestión por Procesos* viene siendo, no sólo una nueva filosofía de trabajo, sino que además contribuye a que las entidades enfoquen sus esfuerzos en ofrecer una esmerada *atención al ciudadano*.

Bajo los argumentos detallados, nace el interés de investigar una Gestión por Procesos y Calidad de atención al cliente en una institución pública, debido a que la carrera profesional que actualmente profeso y que me permitirá obtener mi grado de Maestro en Gestión Pública se identifica plenamente con la presente investigación. Quedando confirmada que es un gran reto, no sólo porque obtendré mi posgrado sino también contribuiré a enriquecer y perfeccionar mis conocimientos académicos y profesionales, sumado a mis valores éticos y virtudes morales; logrando la meta deseada en forma integral.

Para profundizar y reforzar nuestro trabajo de investigación contamos con antecedentes *internacionales, a nivel nacional y en el ámbito local*, por ello tenemos:

Referente a estudios *internacionales* se cuenta con el trabajo de investigación científica de Llanes (2015) en Cuba, formuló su tesis titulada *Gestión integrada por procesos de los sistemas normalizados* y planteó como objetivo argumentar bajo sus puntos de vista el cambio orientada a gestionar por procesos desarrollada a la gestión que integre procedimientos, reconceptualizándolos y comprobando la puesta en marcha de sus sistemas integrados normalizados. Basó su metodología en la aplicación de métodos científicos para analizar y sintetizar los conceptos analizados partiendo de la revisión de la literatura bibliográfica. Llegó a la conclusión, que los procesos integrados permiten gestionar los requerimientos unificados, asimismo, determinar las interacciones y revela desde una visión integradora las similitudes y diferencias existentes entre las perspectivas de gestión por funciones y gestiones integradas mediante procesos.

Según Maggi (2018), formuló su tesis siendo su objetivo principal Evaluar en cuanto la Calidad de la atención relacionada con el logro de satisfacer a los clientes que necesitan de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro, Guayaquil, Ecuador. La metodología que empleó fue el método SERVQUAL donde predominan las dimensiones que demuestran que los servicios son tangibles, fiables, existe capacidad de respuesta a las necesidades, seguridad en los trámites y empatía mostrada. La recopilación de datos se realizó en el lugar objeto del estudio que fue el Hospital General de Milagro, eligiendo como población y muestra investigada a 357 colaboradores y a la vez representantes de los niños. Llegó a la siguiente conclusión, que los servicios en donde se nota la insatisfacción de parte del público usuario es el área de emergencia pediátrica, conociéndose que el servicio no es fiable, ni existe capacidad para cubrir lo que necesita el paciente, ni brinda la plena seguridad al paciente a ser mejorado en su salud y la atención es deficiente con respecto a la empatía mostrada. Resaltamos, entonces la necesidad existente en un centro de salud especialmente si de niños se trate que la atención debe ser esmerada, expresando calidez desde el inicio de la misma, debe otorgarse información clara sobre el estado de salud del paciente, su tratamiento debe ser el indicado, y deben realizarse los exámenes médicos necesarios brindándoles la oportunidad de sentirse seguros y confiados.

Salgado, Valdés, Mirlandia, & Camba (2016), los autores enfatizan que se caracteriza el modo en que se produce la gestión dirigida de los procesos de organizaciones de la provincia de Camagüey, Cuba. Los métodos empleados fueron evaluaciones analizadas y sintetizadas, trabajos de aplicaciones de inducción y deducción, reconocimiento de información documental, indagación y preguntas, entrevistas en bloque a líderes organizacionales. Se obtuvieron resultados parciales de valor científico: 1) La precisión de una serie de fundamentos epistemológicos de la gestión de conocimientos desde una perspectiva dialéctico-materialista; 2) Explicación de la estructura y funcionamiento del proceso de gestión de conocimiento, que se distingue de las efectuadas por otros autores en tanto define como subprocesos a la gestión y la producción y reproducción de conocimientos, y precisa el modo no lineal y recursivo en que se relacionan las actividades que los componen; 3) Se corroboró empíricamente que los directivos de organizaciones camagüeyanas participantes en el estudio, promueven de manera insuficientemente intencionada y estratégica la gestión de conocimientos en la dirección de los procesos.

Por su parte Changa (2014), formuló su investigación siendo su objetivo general la Identificación de atender al público, al ofrecer la prestación de sus servicios en el ente municipal de Malacatán, San Marcos, Guatemala. La metodología fue cualitativa, descriptiva y no experimental. Recopiló datos mediante la encuesta dirigida a 170 usuarios, asimismo elaboró una guía de observación. Se investigó a una población total integrada por 56,114 individuos entre las edades de 15 a 64 años o más. Llegó a la conclusión de plantear una propuesta a la entidad diseñando un plan de acción dirigida a la atención al usuario, con su respectivo programa y guía; orientando a la excelencia los servicios, logrando la satisfacción al usuario y creando una imagen impecable, única y particular de la comuna. Al respecto es preciso añadir que el personal que labora en una entidad pública debe capacitarse, prepararse, ser empático estar dispuesto a brindar respuesta oportuna a las necesidades del ciudadano, con amplia vocación de servicio, inclinando los servicios siempre a la mejora continua y a la atención esmerada y orientada a la excelencia.

Hernández, Nogueira, Medina & Marqués (2013) en Sao Paulo, Brasil, en su trabajo indagatorio consideran a la Gestión por Procesos como uno de los más eficaces procedimientos implementados en el Sector Salud en las últimas décadas, constituyéndose en una de las prácticas más utilizadas pues es una ruta apropiada para poder lograr satisfacer a nuestros pacientes brindándoles un servicio asistencial eficaz y eficiente en pro de su salud. Se considera que este instrumento de gestión moderno viene a constituir uno de los elementos de mayor significancia para mejorar los procesos, introducir herramientas que muchos años antes no se difundían, provoca bienestar y mejora la calidad de la atención en espacios hospitalarios, otorgándole un carácter armonioso, holístico e integral en la búsqueda de los ideales trazados. Es menester hacer mención que en algunas áreas de los centros hospitalarios se hace imprescindible contar con la aplicación de estos instrumentos puesto que, en un hospital clínico quirúrgico, se necesita de la aplicación teórica, conceptual y práctica de esta gestión moderna de la gestión por procesos porque su actividad así lo requiere puesto que se necesita de atención rápida, ágil, fluida y segura, que sirva para cubrir emergencias en el menor tiempo posible haciendo uso de sus mejores ordenamientos, para brindarle al paciente técnicamente una propuesta diferente puesto que en este servicio brindado al usuario, está en juego la vida y el cuidado de la salud de las personas.

Siguiendo el mismo razonamiento tenemos los aportes de Pires, & Machado (2016) en su artículo nos presentan una moderna metodología científica para la elaboración de un diseño único organizacional, basada en dos macro y extensos métodos procesos: el primero logra la transformación de los requisitos de la entidad en base a formatos estructurados y la aplicación de modernizadas tácticas; prosiguiendo su definición mediante una conexión aplicada de procesamientos a través del que se obtienen los fines planteados. Para llevar a cabo esta investigación usaron la metodología del estudio de casos y se consideraron las relaciones que entrelazaban los modelos de gestión imperantes y sus medidas estructurales de los procesos llevados a cabo en el estudio a 16 organizaciones portuguesas con los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) certificados ISO 9001:2000. Para lo cual se concluyó que las diversas presentaciones de las gestiones simplificadoras de los procesos son propensas a conceptuarse y algunas veces permiten reconceptualizarse y generalmente no se encuentran ordenados con los objetivos principales. No se encontró verificación alguna sobre la relación que causa esta consecuencia entre las fuentes elegidas a estudiar y formatos estructurales.

Sánchez, Moya, & Matute (2014), en Quito diseñaron su estudio y propusieron su medición a través de ciertos indicadores de gestión para las pequeñas y medianas industrias (pymes) metalmecánicas en la ciudad de Quito. Mediante el diagnóstico, análisis y evaluación correspondiente se logró conocer cómo funcionaban dichas empresas y se pudo determinar cuáles serán las oficinas que deben ser permanentemente monitoreadas, supervisadas y controladas; para ello se empleó el estudio analítico administrativo DAFO, encuestas y sesiones con los altos mandos de las empresas, los resultados permitieron plantear estrategias generales, que comprendió la enunciación de su acercamiento y conexión con sus usuarios con el fin de atender problemas y resolverlos, consolidarse como las mejores del medio y su valía como entidad. Para el cumplimiento de fines y propósitos éstos fueron clasificándolos ceñidos a lo que indica el Cuadro de Mando Integral. Siendo su fin una vez aplicadas las estrategias proceder a medirlas. Las propuestas fueron utilizar diez indicadores. En específico se escogió trabajar con tres indicadores para la perspectiva financiera, dos indicadores con enfoque hacia la perspectiva del cliente, tres indicadores referentes a la perspectiva de control para los procedimientos internos y 2 con inclinación a la perspectiva de aprendizaje y desarrollo. Teniendo en cuenta que es de suma importancia el orden de aplicación de las perspectivas, porque tiene fines de beneficio económico y rentabilidad.

Con el mismo objetivo Mallar (2010) presenta sus observaciones con respecto a los cambios orientados a ordenar las organizaciones al complicado contexto en que se desenvuelven. Cambiar tácticas de juego, ventajas competitivas, libre competición, la globalización, aperturándolos al mundo mediante la tecnología de punta, que permiten al consumidor elegir; haciendo de él un individuo que se presta a exigir más, alienándonos con sus peticiones y carestías. La Gestión por Procesos, nace como una perspectiva centrada en la vigilancia sobre las actividades de la organización, para perfeccionarlas. Dejándose de lado la estructuración organizativa vertical anteriormente desarrollada para dar paso a una nueva y atractiva propuesta, estructurada horizontalmente, enrumbando desde el eje central de logro desde la estructuración base principal con miras hacia los procesos, como método de mejoría de las ventajas competitivas, siempre concentrado en delineación cuidadosa y eficiente realización de todos los procedimientos de ente organizativo. Concluyendo, que se constituye como proceso clave y opción idónea para obtener buenos resultados que cada vez sean mejor orientados a la excelencia, teniendo presente que una organización competitiva viene a ser la empresa capaz de generar valor significativo a sus usuarios tanto internamente como externamente, lo que producirá mejor productividad, rebaja de costos operativos y de gestión y elevar sus ganancias y hacerlas más rentable económicamente.

A nivel *nacional*, por su parte Aliaga (2016), en Perú elaboró su tesis con el propósito de plantear un Modelo que logre la Mejora de Procesos en los Servicios de Almacén y Logística de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, centrandó su objetivo en desarrollar un sistema en la búsqueda de información de los procesos del municipio en estudio especialmente en el seguimiento y control de los artículos (equipos, herramientas y otros). Llegó a las conclusiones (a) que en la actualidad los procesos que cuentan las instituciones son obsoletas haciendo desperdicio de recursos económicos como de tiempos. b) Se redistribuyó los procesos en los diferentes proyectos de ingeniería, con el fin de alcanzar un mejor desempeño y agilizar los procedimientos a concretar, hacia una dirección orientada hacia los resultados, dependiendo de una equilibrada planificación y unificación de sus recursos, considerando de vital importancia el recurso humano.

Por consiguiente, Cárdenas (2015), centró su objetivo en determinar la manera de Diseñar su Gestión por procesos en el sector Salud para mejorar la Satisfacción de los Clientes caso: centro de atención primaria II Chilca Essalud, La metodología fue cuantitativa y descriptiva. Una vez realizado los análisis de los procesos respectivos del centro; concluyó

que el proceso clave a diseñar sería la Atención de Urgencia; diseñándose y planteándose Un Plan de mejora continua y una vez ejecutado los resultados a alcanzar fueron en el nivel de satisfacción en un 15 % de mejora.

En nuestra *localidad*, presentamos a la Municipalidad Provincial de Sihuas, organizada de manera funcional; es decir, los trabajos se realizan por áreas sin tener en cuenta la interrelación que existe entre ellas y, por lo tanto, no identifican las dificultades que pueden ocurrir en los procesos. La Gestión por procesos y calidad de atención al usuario en el área de Abastecimiento permitirá aplicar y difundir este nuevo enfoque de gestión, constituyéndose en elemento indispensable que debe primar orientado a una atención de excelencia en el servicio al ciudadano.

Existe diversidad de teorías acerca de nuestra variable Gestión por Procesos, se consideró el estudio de los siguientes autores:

Simon (2018) afirma que un proceso es un conjunto de acciones y procedimientos que, al interactuar de manera sinérgica, razonable y de modo secuencial transforma unos insumos, en una salida creando valor y satisfacción a una necesidad puntual del medio. Partiendo de este planteamiento, precisaremos que los procesos cuentan con una entrada determinada, es decir, una materia la cual deberá ser transformada proveniente de un distribuidor externo o interno, lo cual incluye a individuos con diversas capacidades de mando y jerarquías con líderes transformacionales en cada uno de sus unidades; asimismo requiere de recursos tanto materiales e intelectuales para su crecimiento y expansión; implicando una etapa primera donde se planifique para establecer su objetivo y detallar en forma rigurosa el nivel de los procedimientos; finalizando cuando se termina y sale o se otorga el producto o servicio de acuerdo a los requisitos y formas establecidas. (Rosemann y Brocke, 2015, p.66)

Por su parte Chang (2016) entiende que la Gestión por Procesos identifica objetivos con la finalidad de diseñarlos y desarrollar una serie de acciones que a la par logren integrar una variedad de sistemas para control y supervisar de carácter administrativo con la finalidad de ordenar las operaciones y actividades desarrolladas hacia las metas deseadas, tomando como base las necesidades de los clientes externos e internos siempre alineadas con la satisfacción de lo que esperan recibir. (p.91). Al respecto consideramos que una aplicación de la Gestión por procesos en las organizaciones permite integrar los procesos,

desarrollarlos, cumplir los objetivos planteados en sus planes operativos que enriquece y fortalece su desempeño y desenvolvimiento administrativo propiciando la mejora continua.

Prosiguiendo con las definiciones tenemos a Rojas (2007) que sostiene que el propósito principal de Implementación y Fortalecimiento de Gestionar mediante Procesos en una entidad es acrecentar los mejores resultados de la Organización consiguiendo elevarlo a niveles superiores de bienestar de sus clientes aminorando actividades sin valor agregado, reduciendo tiempos en los ciclos, asegurando la calidad y el valor agregado en favor de la clientela de modo que le resulte satisfactorio continuar trabajando con el proveedor e ir multiplicando ventajas adicionales al servicio, como información, rebaja de costo, acortando plazos de entrega, atención esmerada y en el más breve espacio de tiempo, y que dichos valores sean fáciles de percibir por los usuarios del servicio (p.11-21). Es importante resaltar, que la mejora en los procesos permite eliminar los trámites burocráticos, cometer menos errores, agregar ventajas competitivas, y poner en práctica la simplificación administrativa, reduciendo el tiempo de su aplicación. Centrando sus fines a fijados en el cliente a quien se necesita atender, el alineamiento estratégico y el progreso constante.

Cuando nos referimos a la Calidad en la Atención, según Lisa & Siancas (2016) las agrupan de la siguiente manera: En primer lugar, se dice que son trascendentes porque tratan a la calidad como algo que nace con ellas, que merecen ser reconocidas. En segundo término, se basan en su valor; que, por supuesto es muy significativo y las siguientes están fundamentadas principalmente en el usuario estrechamente ligadas a su satisfacción, dejando claro que un producto de más alta calidad será aquel que satisfaga mejor las necesidades del cliente; también se relacionan con cumplir normas y especificaciones de producción, de costos y de precios. Teniendo siempre presente de la gran diferencia existente entre los anhelos y deseos o lo que espera encontrar el cliente y su modo de percibirlos. (p.13)

En conclusión, Fernández (2015) en su teoría sobre el tema : el Servicio de Calidad en la atención de los servicios a los usuarios en la administración pública, está referido a la imagen que proyectan los trabajadores así como se muestran sus instalaciones y estructuras, las horas de atención ofrecidas, el lapso de tiempo a esperar para recibir la atención deseada juega un papel importante y la información que reciben los usuarios (ya sea telefónicamente o personalmente por parte de los empleados), siendo los aspectos puestos de manifiesto por parte de encuestados al momento de realizar el análisis y evaluación al servicio. Esperando

los usuarios ser atendidos con prontitud, recibir información clara y veraz y el tiempo de espera sea menor. Asimismo, no sólo se les aclare las dudas, sino que se absuelva sus consultas y se les dé solución a sus problemas. (p. 19-25)

Vargas (2016) enriquece con sus aportes científicos las dimensiones elegidas para justificar nuestro estudio respecto a la Calidad de Atención que afirma: Son juicios o criterios que los clientes sacan a relucir cuando se trata de evaluar los servicios brindados, los cuales hemos creído conveniente considerar y son: La Distinción, La Atención al Usuario, El Usuario y La Satisfacción del Usuario. Como dimensión principal hemos considerado a la Distinción que vienen a ser las conductas que definen nuestros atributos de servicio y construyen la nueva cultura que caracteriza el proceso de atención por la que buscamos distinguirnos. Debemos llevarlos a la práctica en el día a día en cada fase del proceso. (p.88). La Atención al Usuario: Viene a ser el acto de saber escuchar, compenetrarse con sus necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, actuar a favor de sus intereses y no a los nuestros. La orientación de la atención debe ser dirigida a la excelencia, demostrada en un abanico de posibilidades a solucionarlas antes que el usuario lo solicite; nada más insólito que ver a un usuario desorientado, molesto, insatisfecho sea cual fuere usuario interno o externo. Ello dice mucho de nuestro servicio prestado. Para ello es conveniente, entender a nuestros clientes internos e internos en sus emociones, en sus sentimientos, en sus carencias, ponerse en su lugar y hacerlo sentir lo importante que son para nosotros y que cuando ellos necesiten de nuestro apoyo y orientación allí estaremos dispuestos a servirles con esmero y dedicación.

Según Liza & Siancas (2016) afirman que: Usuario es el individuo que se le asigna el derecho de usar una cosa que no le pertenece o un servicio con ciertos límites. Por su parte, Vargas (2016) considera que: La Satisfacción del Usuario viene a poner en práctica la Equidad en los servicios, es decir, el servicio presenta sus características que lo hacen especial: bajos costos, mejora en los tiempos de espera, horario adecuado a las necesidades del cliente, ahorro en tiempo y esfuerzo, empatía, que se ven reflejados en los resultados de algún modo equilibrados. (Tomado de Ruiz, 2017, p.31-35). Por lo que conviene acotar que la satisfacción al cliente se logra cuando se pone en práctica las características especiales juntas de tal modo que permitan al usuario elegirte siempre, con la certeza que encontrará lo que él busca y creará una diferencia a tu favor.

En la presente investigación se plantea el siguiente *problema general*.

¿Qué relación existe entre la Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la oficina de Abastecimiento de la Municipalidad de Provincial de Sihuas - 2019?

El estudio se *justifica* en las siguientes razones: *En lo teórico*, de acuerdo a nuestra primera variable Gestión por Procesos, se ha creído conveniente seleccionar información relacionada con la variable en estudio, teniendo en cuenta su conceptualización y objetivos, enfoques, medidas de productividad, rendimiento, mejoramiento de procesos, propósitos y fortalecimiento continuo y de la variable calidad de atención, sus definiciones, dimensiones y factores y todo el funcionamiento teórico de las variables en estudio. En el cual se procederá a efectuar un diagnóstico en la gestión operativa en el área de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, lo cual permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de la con la realidad de la organización y determinar la razonabilidad de la información. *En el aspecto metodológico*, el presente estudio investigativo aportará y sintetizará conceptos y características de la Gestión por Procesos y atención de calidad a los usuarios, dichos aportes se realizarán cuando implementemos los instrumentales elegidos de recolección de datos cuando elaboraremos la Encuesta y apliquemos el Cuestionario, que, además, servirán para futuras investigaciones. Asimismo, nos permitirá conocer las deficiencias en la gestión organizacional, funcional y operacional en la organización en estudio, con la finalidad de proponer mejoras continuas en su gestión administrativa.

Justificamos nuestra investigación en *el aspecto práctico*, porque accederemos a conocer cómo se presenta la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención y su incidencia en la atención a usuarios, así determinaremos cómo enfrentarnos al desafío del cambio durante el proceso de gestionar los procesos y brindar nuestros atributos de atención con esmero al público orientado al servicio a los usuarios, basado en: La orientación a la Excelencia, disposición a servir y actuar con Integridad, desempeñando nuestro trabajo con empeño, cumpliendo con los procedimientos de la institución. Del mismo modo la presente investigación permitirá conocer la realidad de la Municipalidad Provincial de Sihuas relacionado en lo social y laboral y su flujograma de procedimientos operacionales, determinando la influencia de la gestión procedimental planteada y los atributos del servicio proyectado a ofrecer, contribuyendo a la gestión eficiente y transparente de la institución a la que representa, empleando conocimientos y experiencia para asegurar altos modelos de eficacia en el logro de los fines de cada uno de los servicios que presta. Planificando el

trabajo de manera sinérgica y responsable, buscando brindar soluciones oportunas y eficientes, consiguiendo así; que la investigación sea útil para la mejora continua de las entidades al momento de gestionar sus procesos de modo significativamente eficiente y mejorando la calidad de atención y enmendando proactivamente cualquier falla o equivocación.

El trabajo de Investigación se justifica al determinar cómo la *Gestión por Procesos y la Calidad de Atención* fortalece la buena gestión en la administración pública, contribuyendo a mejorar el servicio en las entidades públicas en el Perú y al buen uso de los recursos económicos y bienes públicos, en beneficio de la ciudadanía peruana.

En nuestro estudio de investigación se formulan los siguientes objetivos:

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas - 2019.

Objetivos específicos:

Determinar el nivel de la gestión por procesos, en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019

Determinar el nivel de la calidad de atención en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019

Analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

La Gestión por procesos con las dimensiones de la calidad de atención en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019 busca:

Determinar el nivel de gestión por procesos con la distinción, atención al usuario, usuario y satisfacción al usuario.

Determinar el nivel de procesos con la distinción, atención al usuario, usuario y satisfacción al usuario.

Determinar el Nivel de metodología de la gestión con la distinción, atención al usuario, usuario y satisfacción al usuario.

En el presente estudio de investigación formulamos las siguientes *hipótesis*:

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

Y la hipótesis nula está determinada por: H0: No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019. La Variable 1 y las dimensiones de la Variable 2:

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y la distinción en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

H0: No existe relación entre la gestión por procesos y la distinción en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

H0: No existe relación entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y el usuario en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

H0: No existe relación entre la gestión por procesos y el usuario en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción al usuario en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

H0: No existe relación entre la gestión por procesos y la satisfacción al usuario en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

II. MÉTODO

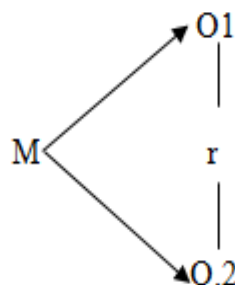
2.1 Tipo y diseño de investigación

Según su carácter es correlacional, por cuanto su finalidad fue determinar la relación existente entre las variables investigadas.

Según su enfoque es una investigación de medida cuantitativa, Hernández (2010) señala que la indagación es cuantitativa cuando se demuestra que los indicadores podrán medirse y se vincularán a las unidades de análisis apoyados en las estadísticas y recopilación de datos, su fin consistirá en detallar las variables y sus características especiales y analizar su relación entre sí. (p.81). Además, busca enumerar las más importantes y relevantes propiedades de forma descriptiva a cualquier fenómeno que en el estudio se examine y describir los diferentes supuestos de su población objetivo, para lograr mejores resultados en su encuesta a aplicar.

Diseño de la investigación científica a poner en práctica:

En este trabajo utilizamos el diseño no experimental, presentándose los hechos tal cual son observados, no hubo manipulación de las variables estudiadas durante el proceso de indagación. (Hernández, eat. 2010).



Dónde:

M: Muestra en estudio
O1: Gestión por Procesos
O2: Calidad de Atención
r : Relación entre Variables

2.2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
GESTIÓN POR PROCESOS	Carrasco (2011) afirma: Gestionar los procesos es aplicar metodologías que permiten a los gerentes y líderes empresariales a la identificación del diseño, el control exhaustivo, la representatividad, la formalización la implementación, la mejora continua y elevar la productividad en los procedimientos organizativos para beneficiar y satisfacer al cliente. (p.85)	La Gestión por Procesos considerado como la variable X, operacionalmente hablando, se medirá a través del grado de aparición de las dimensiones: Gestión por procesos, procesos y metodología de la gestión, las que corresponden al nivel de gestión por procesos de la escala de Likert.	Gestión	Administración Organizativa	1,2,3	Escala Ordinal Muy bajo: [0-5] Bajo: [6-10] Medio: [11-14] Alto: [15-17] Muy Alto: [18-20]
			Procesos	Identificación de Procesos	4,5	
				Diseñar Procesos	6	
			Metodología De Gestión	Gestión Estratégica	7	
				Orientación hacia procesos	8	
				Medir los Procesos	9	
Mejorar Procesos	10,11,12,13					
CALIDAD DE ATENCIÓN	Riveros (2007) afirma: “La calidad del servicio brindado a los clientes se refleja según la técnica utilizada para orientar el servicio cubriendo las necesidades y superando las expectativas deseadas. Focalizando al cliente como un punto vital en nuestro sistema todos los elementos que propicien el logro de su satisfacción serán orientados al mismo.	La Calidad de Atención la segunda variable y, operacionalmente, se medirá a través del grado de aparición de las dimensiones: Distinción, atención, usuario, satisfacción al usuario, las que corresponden al nivel de Calidad de la Atención de Likert.	Distinción	Eficiencia	14 ,15	Escala Ordinal Muy bajo: [0-5] Bajo: [6-10] Medio: [11-14] Alto: [15-17] Muy Alto: [18-20]
			Atención	Protocolos y Conductas	16,17	
			Usuario	Atributos del Servicio	18,19	
			Satisfacción al Usuario	Orientación a la Excelencia	20,21,22,23	

2.3 Población muestral

“El universo o población es definido o, al menos perfilado, desde el planteamiento del problema” (Hernández, Sampieri & Mendoza, 2018, p.196).

2.3.1. Población elegida:

Se trabajó con los 20 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, de la Gerencia de Administración y Recursos y su oficina dependiente el área de Abastecimientos y del público usuario se tomó una muestra de 20 personas.

Las muestras son de tipo censal por trabajar con toda la población objetivo, es decir con 20 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, distribuidos de la siguiente forma:

Población, muestra

Municipalidad Provincial de Sihuas	N°
Gerente de Administración y Finanzas	01
Jefes Oficinas de Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Patrimonio, Recursos Humanos Oficina Abastecimientos	06
Profesionales Administrativos	08
Técnicos Administrativos	04
Personal de Servicio	1
TOTAL	20

Fuente: Elaboración propia.

2.3.2. Muestra

“Una muestra es un subproducto de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (Hernández, Sampieri & Mendoza, 2018, p.196).

El marco de muestreo o población en estudio estuvo conformado por los 20 colaboradores teniendo como escenario de estudio la Municipalidad de Sihuas, sin excluir a ningún elemento elegido.

Aplicándose el criterio de conveniencia en razón a la cercanía de la investigadora y facilidad de acceso a los encuestados en el estudio (Navarro, 2011, p.237).

Vargas (2016) al formular su investigación Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el área de Recursos Humanos de la Empresa LIVES S.A.C de Barranco, Lima – Perú en el año 2016, en cuanto a su *población* consideró a todos los trabajadores de la Empresa LIVES S.A.C, Barranco, Lima – Perú en el año 2016 y su *muestra* fue probabilística, “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (Hernández et al., 2010, p.176).

Para el cálculo del tamaño de la muestra, Vargas (2016) empleó una fórmula aplicable a poblaciones finita debido a que se conocía el total de la población de la Empresa LIVES S.A.C, Barranco, Lima – Perú en el año 2016. (p.142)

Con el mismo criterio, tenemos a Muñoz (2019) en su estudio indagatorio Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa. Consideró como *población* al total de sus 22 trabajadores involucrados con la gestión de la consulta externa, esto es el equipo de profesionales con nivel directivo y personal asistencial que labora en forma permanente en la consulta externa.

Asimismo, *la muestra* para caracterizar la gestión por procesos estuvo conformada por el cien por ciento de los profesionales con nivel directivo por ser entes que gestionan los procesos en la institución constituido por el gerente general, gerentes de línea, al igual que los jefes de la oficina de calidad, admisión, archivos, farmacia, laboratorio y diagnóstico por imágenes. (Muñoz, 2019, p. 26)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica:

Se empleó la encuesta. Para el caso de este estudio científico se realizó una encuesta en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. La cual busca obtener información que fue proporcionada a través de la población objetivo los trabajadores y usuarios. (Arias, 2013, p.72)

2.4.2. Instrumento:

Se aplicó el cuestionario. En nuestra investigación se elaboró un cuestionario de 23 preguntas dirigido a la primera población que conforma la Unidad de Administración y Finanzas y un segundo cuestionario estructurado con 10 preguntas para los usuarios elegidos al azar. Las preguntas guardaron relación con las variables y sus dimensiones las cuales nos sirvieron para obtener nuestros resultados.

2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento por criterio de expertos del cuestionario de Gestión por Procesos

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Magister	Arroyo Cortéz Jhordy	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Validez del Instrumento por criterio de expertos del cuestionario de Calidad de atención

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Contadora Pública	Melón Villegas Daniella María	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Validez

Cada instrumento fue evaluado mediante juicio de expertos de dos expertos, que utilizaron una matriz de validación del instrumento para hallar valores congruentes entre variables, sus dimensiones e indicadores en función del objetivo propuesto. La validez del instrumento es el valor de lo que se evidencia en los resultados en la búsqueda de la medición del instrumento. (Vara, 2012)

Confiabilidad

Se aplicó la prueba estadística inferencial Alfa Cronbach, cuya fórmula se expresa a continuación.

Fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K** : El número de ítems
 $\sum SI^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems
 St^2 : Varianza de la suma de los ítems

Criterio de Confiabilidad

Valores

CRITERIO	VALORES
No es confiable	-1 a 0
Baja Confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada Confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte Confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta Confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Elaboración Propia.

2.5. Procedimientos

2.5. 1. Procesamiento de los datos

El tratamiento de la investigación obtenida luego de aplicar científicamente los instrumentos para medir variables se procedió con los siguientes pasos:

Elaboración de una plataforma conteniendo los datos informativos, en una hoja de cálculo de procesamiento Excel de los resultados de ambas herramientas de medición de las variables puestas a estudio.

Elaboración de tablas para distribuir las frecuencias, tomando en cuenta las escalas valorativas de cada ítem que viene a corresponder las dimensiones, usando el programa Microsoft Excel y sus correspondientes gráficos de barras de las variables y sus dimensiones, guardando la consideración con respecto a los niveles estipulados en las diversas tablas de distribución.

Para lograrlo se recurrió al uso del programa de presentación tecnológica computarizado Excel y SPSS y el paquete estadístico de Spearman.

2.6. Método de análisis de los datos:

Para analizar e interpretar la información se aplicó la estadística inferencial descriptiva incluyendo: niveles, frecuencias y porcentajes; con el fin de estudiar las variables, pero de forma independiente y luego de aplicar la prueba de la normalidad de las variables en investigación, donde se muestre que al menos una variable tenga niveles de significancia menores al 5% ($p < 0.05$), para la demostración de la distribución de los datos se utilizó la prueba no paramétrica correlación de Rho de Spearman, determinando la Relación entre la Gestión por procesos y Calidad de atención en la oficina de abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

Para desarrollar la discusión y defensa de la tesis se confrontó los resultados las teorías planteadas en los historiales de los antecedentes de los mismos, los contenidos teóricos y con las hipótesis ya planteadas. Para llegar a desarrollar las conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos ya planteados y con los resultantes alcanzados luego de haber contrastado las conjeturas propuestas en la hipótesis.

2.7. Aspectos éticos en la investigación:

Durante nuestra investigación se consideraron los siguientes aspectos éticos a trabajar:

Derecho de autor, ofreciendo la autoría respectiva.

Veracidad porque al momento de aplicar el instrumento se recopilaron datos veraces, reales y verdaderos por parte de la población objetivo, sin criterio de exclusión.

Anonimato, puesto que se protegerá con las reservas del caso la identidad de los participantes en la realización de las encuestas.

Confidencialidad, porque los resultados que se obtuvieron solo tienen valor estadístico para este estudio de investigación, teniendo presente los principios y normas que rigen mi profesión y las de mis encuestados los trabajadores y usuarios de la Municipalidad de Sihuas.

Beneficencia, porque este trabajo contribuirá a cubrir vacíos de conocimiento para futuros profesionales, ya que cuenta con las versiones obtenidas de las concepciones de los autores vertidas en sus libros, tesis, papers, artículos de revistas indexadas y de artículos científicos habiendo realizado las investigaciones y búsquedas en los sitios en internet como son Alicia Concytec, Scielo, Scopus, Google académico y otros mundialmente reconocidos como sitios de investigación confiable.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

Prueba de la normalidad de la Gestión por procesos y Calidad de atención

	Kolmogorov-Smirnov ^a			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN	,226	20	,009	,816	20	,002
PROCESOS	,350	20	,000	,736	20	,000
METODOLOGÍA_DE LA GESTION	,351	20	,000	,754	20	,000
GESTIÓN_DE_ PROCESOS	,230	20	,007	,809	20	,001
DISTINCIÓN	,252	20	,002	,858	20	,007
ATENCIÓN	,372	20	,000	,728	20	,000
USUARIO	,399	20	,000	,695	20	,000
SATISFACCIÓN_AL _USUARIO	,350	20	,000	,736	20	,000
CALIDAD DE ATENCIÓN	,361	20	,000	,637	20	,000

Fuente: base de datos según muestra

a. Corrección de significación de Lilliefors

Comentario:

En la Tabla 1 podemos observar que al aplicar prueba de Shapiro-Wilk para aquellas muestras menores a 50 ($n \geq 50$) que prueba la normalidad de los datos de las variables investigadas, donde muestre que aunque sea una variable tiene niveles significantes que son menores al 5% ($p < 0.05$), queda demostrado que los datos son distribuidos de manera NO normal; por lo que se necesita utilizar la prueba no paramétrica correlación de Rho de Spearman, determinando que la gestión por procesos tienen relación con la Calidad de atención.

De los objetivos específicos

Determinar el nivel de la Gestión por procesos en la Municipalidad de Sihuas

Tabla 2:

Determinar el nivel de la Gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
GESTIÓN POR PROCESOS	MUY BAJO	4	20,0%
	BAJO	9	45,0%
	REGULAR	7	35,0%
	ALTO	0	0,0%
	MUY ALTO	0	0,0%
	Total	20	100,0%

Fuente: Cuestionario de la Gestión por procesos.

Comentario:

El 45% de los encuestados dieron su opinión que al identificar el *nivel de Gestión por procesos* es bajo en la oficina de abastecimiento de la MP Sihuas, mientras que el 35% apreciaron que el nivel de gestión de procesos es regular y con un 20% está en muy bajo, ahora el 0% tiene nivel alto y muy alto de la Gestión por procesos.

Figura 1:

Nivel de Gestión por Procesos

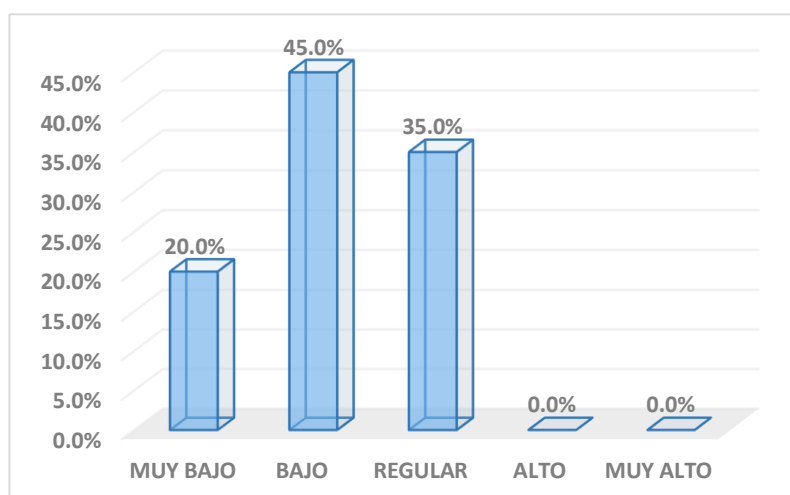


Tabla 3:

Nivel de la Calidad de Atención

		Frecuencia	Porcentaje
CALIDAD DE ATENCIÓN	MUY BAJO	0	0,0%
	BAJO	11	55,0%
	REGULAR	9	45,0%
	ALTO	0	0,0%
	MUY ALTO	0	0,0%
	Total	20	100,0%

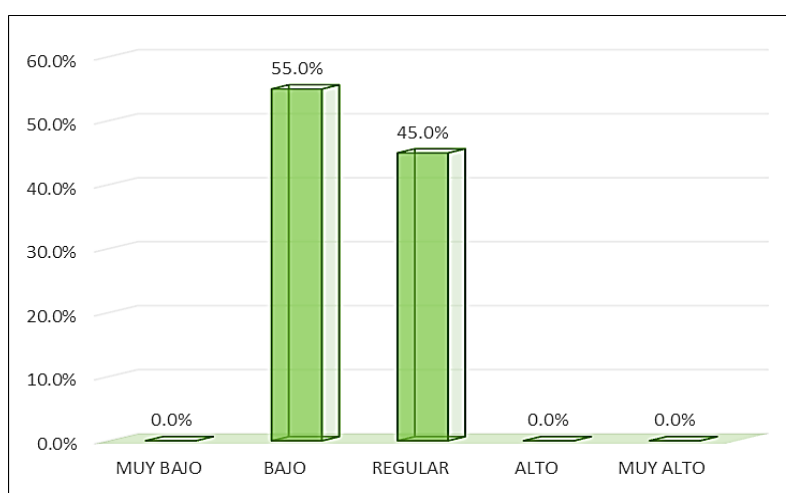
Fuente: Cuestionario de la Calidad de atención

Comentario:

El 55% de los integrantes de la población encuestada señalaron que el nivel de Calidad de atención es nivel bajo en la oficina de abastecimiento de la MP Sihuas, mientras que el 45% manifiestan que la calidad de gestión está regular y el 0% está en un nivel muy bajo, ahora el 0% tiene nivel alto y muy alto de la calidad de gestión.

Figura 2:

Nivel de la Calidad de Atención



Relación entre la Gestión por procesos y la Calidad de Atención en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

Tabla 4:

Relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención

		Gestión por procesos	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	,799**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,799**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	

Fuente: base de datos del instrumento de medición

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

Interpretación:

En la Tabla 4 observaremos que la correlacional Spearman es $R = 0.799$ con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) lo que nos dice que la Gestión por Procesos se relaciona en grado altamente significativo con la Calidad de atención.

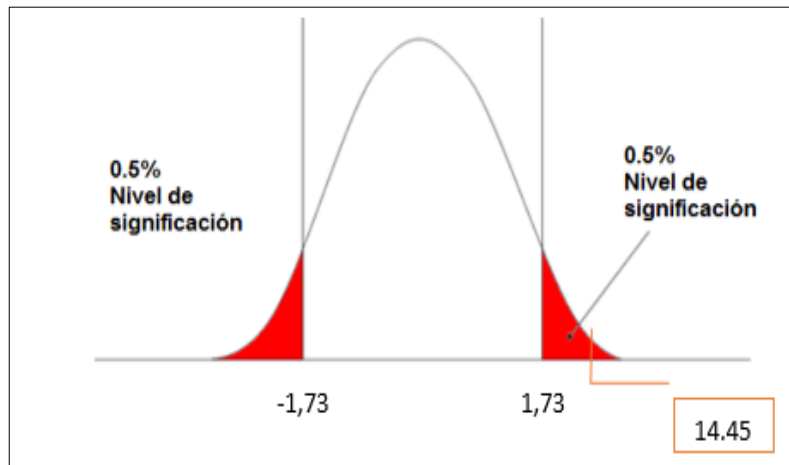
Cálculo Spearman:

$$\tau = \frac{\rho}{\sqrt{(1-\rho^2)/(n-2)}} \longrightarrow \tau = \frac{0.799}{\sqrt{(1-0,799^2)/(20-2)}} \longrightarrow \tau = 14,45$$

El valor de la Tabla $T_{0,95;18} = \mp 1,73$ por lo que el valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se Acepta H_1

Figura 3:

Relación entre la Gestión por procesos y la Calidad de Atención



Fuente: base de datos del instrumento de medición

La relación que existe entre la Dimensión (Gestión) y la Calidad de Atención

Tabla 5:

Relación entre la gestión y la calidad de atención.

Calidad de atención		Gestión por procesos	
		GESTION (dimensión)	
Rho de Spearman	DISTINCIÓN	Coefficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20
	ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,160
		Sig. (bilateral)	,050
		N	20
	USUARIO	Coefficiente de correlación	,533 ⁺
		Sig. (bilateral)	,015
		N	20
	SATISFACCIÓN AL USUARIO	Coefficiente de correlación	,563**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	20

Fuente: base de datos del instrumento de medición

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Interpretación:

En la Tabla 5 puede verse que la dimensión gestión *aplicando* el correlacional de Rho Spearman se relaciona positivamente con las dimensiones: *Distinción Atención, Usuario, Satisfacción al Usuario* de la Calidad de atención, con $R= 0.679, 0.160, 0.533$ y 0.563 respectivamente.

Relación que existe entre la dimensión (Procesos) y la Calidad de atención

Tabla 6

Relación entre la dimensión (Procesos) y la Calidad de atención

Calidad de atención		PROCESOS (dimensión)	
Rho de Spearman	DISTINCIÓN	Coefficiente de correlación	,529**
		Sig. (bilateral)	,028
		N	20
	ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,180
		Sig. (bilateral)	,0081
		N	20
	USUARIO	Coefficiente de correlación	,368*
		Sig. (bilateral)	,046
		N	20
	SATISFACCIÓN AL USUARIO	Coefficiente de correlación	,863**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

Fuente: base de datos del instrumento de medición

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Interpretación:

En la tabla 6 se observa que la dimensión procesos aplicado el coeficiente de correlación de Rho Spearman podemos observar que el correlacional de Spearman se relaciona positivamente con las dimensiones *distinción atención, usuario, satisfacción al usuario* de la calidad de atención, con $r= 0.529, 0.180, 0.368$ y 0.863 en forma respectiva.

Relación que existe entre la dimensión (Metodología de la Gestión) y la Calidad de atención

Tabla 7

Relación entre la Metodología de la Gestión y la Calidad de atención

Calidad de atención		Gestión por procesos	
		Metodología de la gestión (dimensión)	
Rho de Spearman	DISTINCIÓN	Coefficiente de correlación	,643**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	20
	ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,375
		Sig. (bilateral)	,0103
		N	20
	USUARIO	Coefficiente de correlación	,627*
		Sig. (bilateral)	,003
		N	20
	SATISFACCIÓN AL USUARIO	Coefficiente de correlación	,368**
		Sig. (bilateral)	,048
		N	20

Fuente: base de datos del instrumento de medición

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Interpretación:

Observando la Tabla 7 podemos decir que la dimensión metodología de gestión una vez aplicado el coeficiente de correlación de Rho Spearman se observa que el correlacional de Spearman se relaciona positivamente con las dimensiones *Distinción Atención, Usuario, Satisfacción al Usuario* de la Calidad de atención, con R= 0.643, 0.375, 0.627 y 0.368.

IV. DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados del estudio y acorde con los objetivos específicos propuestos mediante las encuestas aplicadas a la población objetivo del estudio en la Municipalidad Provincial de Sihuas, llamada en adelante (MPS), consideradas en la población-muestra podemos expresar lo siguiente:

En la Tabla 2; se aprecia que el 45% de los colaboradores opinaron que el **nivel de Gestión por procesos** es bajo en la oficina de abastecimiento de la MP Sihuas, mientras que el 35% Manifestaron que el nivel de Gestión por procesos se presenta de forma regular y el 20% está en un nivel muy bajo, ahora el 0% tiene nivel alto y muy alto de la Gestión por procesos en la oficina de abastecimiento de la MPS, añadiendo que es necesario cambiar la gestión funcional que viene desarrollándose en la actualidad por otra práctica más utilizada que es la Gestión por procesos pues una ruta más apropiada para lograr satisfacer una atención más eficiente y eficaz en pro del ciudadano. Coincidiendo con el mismo objetivo, contamos con los aportes de Mallar (2010) quien considera que nuestros esfuerzos deben orientarse a adecuar en nuestras organizaciones la Gestión por procesos, debido a que hay cambios en la regla de juego, se ha incrementado la competencia, debemos ganar ventajas competitivas sobre nuestros competidores, fijando su apertura al mundo tecnológico porque nos presenta clientes o usuarios mucho más exigentes en sus demandas y en lograr la satisfacción de sus necesidades. Al respecto se considera, que la gestión que se base en procesos, permitirá centrar el interés sobre todas las operaciones activas de la organización, haciéndola más ágil, fluida y segura; los procesos se interrelacionarán y se interconectarán, donde su estructuración organizacional vertical tradicional por funciones, se orientará a dar paso a un nivel horizontal; desplazándose el miramiento desde sus bases estructurales hacia los procesos más mínimos, como un sistema idóneo para obtener ventajas, fijando su concentración a diseñar y ejecutar todos los procesos en un ente organizativo.

Mediante la Tabla 3; apreciaremos que el 55% de los que participaron opinan **que el nivel del Calidad de atención** está reflejado calificado como bajo. El nivel regular aparece reflejado con un 45%, mientras el nivel alto y muy alto está con un 0% de la muestra tomada a los trabajadores y usuarios de la MPS manifestando que la Calidad de atención debe estar orientada a satisfacer las necesidades de la ciudadanía que acude al municipio con la finalidad de realizar trámites administrativos de diversa índole y muchas veces se cruza con

trabajadores que no tienen vocación de servicio ni se comprometen en desarrollar una atención de calidad al usuario; además, no toman conciencia que los servicios deben realizarse en el menor tiempo de espera y debe ser esmerado, puesto que ser servidores públicos, como su mismo nombre lo dice es estar siempre comprometido a brindar un servicio orientado a la excelencia absolviendo todas sus dudas y satisfaciendo sus necesidades al público usuario. De acuerdo con su aporte teórico sobre el tema en estudio, guarda coincidencias con lo concluido por Fernández (2015) que señala: Que para que sea signado un servicio que denote calidad en atención de los servicios a los usuarios en la administración pública, estará referencia involucra la imagen que proyectan los trabajadores, la forma en que se desempeñan, su compromiso de servicio y su preocupación por entender las necesidades de la ciudadanía que se acerca a una entidad pública con el fin de cubrir alguna necesidad pendiente, también, se suma a esta necesidad como se muestran las instalaciones y estructuras físicas, el horario ofrecido para atender, el tiempo transcurrido para ser atendido, la información y la orientación que reciben los usuarios (ya sea telefónicamente o de forma personal por parte de los empleados) la cual debe ser veraz, ágil y sencilla. Resaltamos, además, la empatía del servidor a librar con los sentimientos, emociones y caracteres de los usuarios; entendiéndoles en su sentir y preocupaciones; convirtiéndolos en su principal razón de ser, tratándoles con el debido respeto y consideración al momento que exhiba a algún reclamo por más exagerado que este podría ser, nuestro control, conducta y dominio de sí mismo deberán prevalecer ante cualquier situación suscitada.

En la Tabla 4 y figura 3, se tiene que luego de haber aplicado la prueba no paramétrica correlación de Rho de Spearman, para determinar la relación entre la Gestión por procesos y Calidad de atención ; observándose en la Tabla 4 que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.799$ (existiendo una relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) lo cual quiere decir que la Gestión de procesos se relaciona altamente significativamente con la Calidad de atención en la oficina de abastecimiento en la MPS y al realizar el Cálculo Spearman y una vez aplicada la fórmula arroja como resultado $\tau = 14,45$ y el valor de la Tabla $T_{0,95;18} = \mp 1,73$ por lo que el valor calculable es mayor al de la Tabla esto quiere decir que se acepta la Hipótesis H_1 . Por tanto, nuestro estudio una vez efectuadas las comparaciones respectivas se asemeja al trabajo de Chang (2016) quien entiende que la Gestión por procesos identifica objetivos con la

finalidad de diseñarlos y desarrollar una serie de acciones que a la par logren integrar una agrupación de sistemas de alerta y supervisión de carácter administrativo con la finalidad de dirigir las operaciones y diligencias acciones desarrolladas hacia límites deseados, tomando como base las necesidades de los usuarios externos e internos siempre alineadas con la satisfacción en la Calidad de atención de lo que esperan recibir. (p.91). Al respecto resulta que a mejor aplicación de la Gestión por procesos en las instituciones mejor será el resultado en la Calidad de la atención al usuario.

IV. CONCLUSIONES

Primero: La Gestión por procesos según la Tabla 2 es de un nivel bajo, con el siguiente resultado que es del 45.00 % de la muestra de las dos poblaciones (trabajadores y usuarios) de la Municipalidad Provincial de Sihuas, quienes opinaron que es necesario propiciar un cambio en la gestión funcional que viene desarrollándose actualmente a una Gestión por procesos por ser una ruta más adecuada para el logro de una atención satisfactoria en beneficio del ciudadano.

Segundo: La Calidad de Atención según la Tabla 3 refleja un nivel que califica como BAJO reflejado en un 55.00% de la muestra tomada a los trabajadores y usuarios de la MPS y solicitan se implemente de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública en todos sus aspectos, tanto en infraestructura física, mobiliarios, equipos informáticos implementados con las actuales tecnologías de la información y se capacite a sus recursos humanos en la Gestión por procesos y Calidad de atención al usuario para que se oriente la atención a la excelencia, tenga mayor fluidez, se atienda con mayor rapidez, se aplique la simplificación administrativa y el gobierno digital en todos y cada uno de sus procedimientos.

Tercero: En la Tabla 4 y gráfico 3, nos muestra que la Gestión por procesos y Calidad de atención se relacionan significativamente al haber aplicado la prueba no paramétrica correlación de Rho de Spearman, arroja que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.799$ (existiendo una relación significativa y positiva) con nivel significativo $p = 0.000$ es decir es menor al 5% ($p < 0.05$) siendo un valor que demuestra que mientras mejor sea la Gestión por Procesos mejor será la Calidad de la atención.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Efectuar coordinaciones para la implementación y poner en marcha de la Gestión por procesos en todos las áreas de la organización, haciendo lo posible por eliminar obstáculos que se presenten o costos redundantes para la entidad que se generen por el incorrecto desenvolvimiento operacional de la dirección gubernativa; mejorando así los procedimientos, generando la obtención de resultados beneficiosos y positivos, con el fin primordial de ir creando un estado moderno puesto al servicio de la ciudadanía en su conjunto.

Segundo: Establecer estrategias o eventos de fortalecimiento para los servidores civiles para poner mayor énfasis en la Calidad de atención al usuario logrando identificar las expectativas y demandas de los ciudadanos y satisfacerlas empleando criterios de equidad y sin discriminación alguna; entendiéndoles y brindándoles la mejor solución a sus necesidades. Resulta clave el rol de los servidores públicos puesto que su verdadero compromiso social y su noble participación deberán ir de la mano de una oportuna y fructífera formación y capacitación profesional; especialmente a aquellos que tienen a diario trato directo con el público, con el propósito de cumplir no sólo sus funciones misionales sino de mejorar su desarrollo personal poniendo en práctica sus valores y virtudes.

Tercero: Fortalecer el diseño organizacional, los procesos de la entidad, la simplificación administrativa, desarrollo de capacidades, talento humano y de convivencia en la MPS, de modo tal que la estructuración se alinee con éstas; debiendo incluirse en sus planes estratégicos y operativos anuales. El personal directivo deberá interesarse en fortalecer estrategias que permitan consolidar actitudes y aptitudes laborales que estén orientadas al beneficio ciudadano, a su formación integral y un liderazgo capaz de generar trascendencia institucional.

REFERENCIAS

- Alalú, L. (2016). *Engagement: Más allá del compromiso del colaborador*. Engagement. P. 1-4. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos /informes/engagement-mas-alla-del-compromiso-del-colaborador>.
- Aliaga, E. (2016). *Modelo de mejora de procesos en los Servicios de Almacén y Logística de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista-2016*. [Tesis Grado de Maestría] Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4624>
- Arias, G. (2013). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Caracas: Episteme.
- Arciniegas, J. & Mejías A., (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University Nueva Granada based on the Servqualing scale, with factor analysis and multiple regression analysis*. Communication. 8 (1), 26-36. Retrieved on December 7, 2019, from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=en&tlng=en
- Cárdenas, J. (2015). *Diseño de Gestión por Procesos en el Sector Salud para mejorar la Satisfacción de los Clientes. Caso: Centro de atención Primaria II Chilca Essalud*. [Tesis Título Profesional]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1456>
- Cozin, S., & Turrini, R. (2008). *Evaluation of products and services in a nursing library: user satisfaction*. Latin American Journal of Enfermagem. 16 (4), 758-764. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692008000400017>
- Chang, F. (2016). *Business process management systems: strategy and implementation*. Auerbach Publications-2016.

D.S. N°046-2014-PCM (2014). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Calidad*.

<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2014/07/DS-046-2014-PCM1.pdf>

Fernández, Ramírez & Pimentel (2017). *Plan de Mejoras, basado en Gestión por Procesos, para incrementar la productividad en la Empresa. Distribuciones A & B*. [Tesis Título Profesional]. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima - Perú.

Galvis-Lista, E., González-Zabala, M. (2014). *Tools for the management of business processes and their relationship with the life cycle of business processes: A literature review*. *Neogranadine Science and Engineering*, 24 (2), pp. 37 – 55

Godínez, I. (2014). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos*. “Revista de Ingeniería Industrial, 3(35), (255-264). Recuperado de:
[http: bit.ly/1hzViWT](http://bit.ly/1hzViWT).

Delgado, M. (2019). *Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información*. La Habana, Cuba. Un caso de estudio. Segunda Parte. *Ciencias de la Información*, vol. 40, núm. 1, enero-abril, 2019, pp. 21-32. Instituto de Información Científica y Tecnológica.

Duke, E. (2005). *Review of the concept of service quality and its measurement models*. *INNOVATE. Journal of Administrative and Social Sciences*, 15 (25), undefined-undefined. [Consultation date November 30, 2019]. ISSN: 0121-5051. Available at:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802505>

d'Empaire, Gabriel. (2010). *Quality of Medical Care and ethical principles*. *Acta bioethica*, 16 (2), 124-132. Recuperado de:
<https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>

Estela, R. (2016). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú – 2014*. [Tesis de pregrado] Universidad de Piura. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/11042/2630>

- Fernández, E. (2015). *Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. (Servicio Social de Salud-Obra Social) Chubut. [Estudio de Investigación Científica Institucional].* Universidad de Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino. F.a.s.t.a. Argentina.
<http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/852>
- Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). *Quality of service: user satisfaction from the nursing perspective.* *Global Nursing*, 13 (36), 353-363. Retrieved on November 30, 2019.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=en.
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A. & Marqués, M. (2013). *Insertion of process management in hospital institutions: methodological and practical conception.* *Administration Magazine (Sao Paulo)*, 48 (4), 739-756. Recuperado de.
<https://dx.doi.org/10.5700/rausp1118>
- Hernández, H., Martínez, D. & Cardona, D. (2015). *Process-Based Approach as a steady strategy for transforming enterprises.*
<https://repository.unilivre.edu.co/handle/10901/13334>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ta. Edición. México, Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México. México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la Calidad de la Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro.* [Tesis Grado de Magister]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

- Mallar, M. (2010). *Process Management: An Efficient Management Approach*. *Scientific Journal "Vision of the Future"*, 13 (1), undefined-undefined. [Date of consultation November 29, 2019]. ISSN: 1669-7634. Available at: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357935475004>
- Massip, C., Ortiz, R, Llanta, M., Peña, M. & Infante, I. (2008). *The evaluation of health satisfaction: a challenge to quality*. *Cuban Journal of Public Health*, 34 (4) Retrieved on December 8, 2019, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019). *Procedure for process management: support methods and tools*. *I will engineer*. *Chilean Engineering Magazine*, 27 (2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Moreira, M. (2009). *Process management and its application in information organizations. A case study. Second part*. *Information Sciences*. 40 (1), undefined-undefined. [Consultation date November 30, 2019]. ISSN: 0864-4659. Available at: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1814/181421573002>
- Monroy, M. & Urcádiz, F. (2019). *Quality of service and its impact on customer satisfaction in restaurants in La Paz, Mexico*. *Administrative investigation*, 48 (123) Retrieved on December 7, 2019, from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=en&tlng=en
- Montaña, J., & Ramírez, H. (2002). *Evaluation of the Quality of home Public Services*. *Colombian Marketing Magazine*, 3 (5). [Date of consultation December 7, 2019]. ISSN: 1657-4613. Available at: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=109/10900506>

- Muñoz, J. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. [Tesis Grado de Maestría]. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38780>
- Navarro, C. (2011). *Epistemología y Metodología*. México: Grupo Editorial Patria.
- Llanes-Font, M., Moreno, Isaac, C., Moreno, M. & García, G. (2014). *From process management to process integrated management*. *Industrial Engineering*, 35 (3), 255-264. Retrieved on November 29, 2019, from
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300002&lng=en&tlng=en.
- Llanes-Font, M. (2015). *Gestión integrada por procesos de los sistemas normalizados. Aplicación en organizaciones turísticas de Gaviota Holguín. Holguín, Cuba*. [Tesis Grado de Doctor]. Universidad de Holguín. Cuba. Cuba.
- Liza, C. & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*. [Tesis Grado de Maestría]. Universidad Privada del Norte Trujillo - Perú.
[http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza Soriano de Silva Claudia Milsa - Siancas Ascoy Cecilia de Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza_Soriano_de_Silva_Claudia_Milsa_-_Siancas_Ascoy_Cecilia_de_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pires, A. & Machado, V. (2006). *Process Management in the Design of Organizations*. Technological information.
- Pérez, M. (2009) *Gestión por Procesos*. Editorial: sic. 3era Edición. Madrid – España. ISBN: 978-84-7356-588-2
- Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. [Proyecto profesional]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima. Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620981>

- Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) (2013). *Modernización de la Gestión Pública*. Lima. Perú (p.4)
<https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Reyes, H., Flores, S., Saucedo, A., Vértiz, J., Juárez, C., Wirtz, V. & Pérez, R. (2013). *User perception of the quality of outpatient care in health services in Mexico*. Public Health of Mexico, 55 (Suppl. 2), S100-S105. Retrieved on November 30, 2019, from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005&lng=en&tlng=en.
- Reyes, O. & Reyes, M. (2012). *Perception of the Quality of the Service of the University Education of Students and Teachers (Higher Education Quality- A Student and Profession Perception)*. International Journal Administration & Finance, v. 5 (5) p. 87-98, 2012. Available at SSRN:
<https://ssrn.com/abstract=2095414>
- Rojas, J. (2007). *Gestión por Procesos, para mejorar la atención del usuario en los establecimientos de salud del sistema nacional de salud*. Edición electrónica gratuita. Texto Completo en [www. Eumed.net/libros/2017 a/](http://www.eumed.net/libros/2017_a/)
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/3.htm>
- Rojas, A. (2014). *Management models for integrated health processes*. Jan, 8 (3)
<https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>
- Rosemann, M. & Vom, J. (2015). *The six core elements of business process management*. In Handbook on Business Process Management, 1, 105-122, Springer, Berlin, Heidelberg.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-45100-3_5
- Ruiz, F. (2014). Process management, its emergence and theoretical aspects. Universidad “José de la Luz y Caballero”, Holguín. Cuba. Revista trimestral, Año XX, enero–marzo 2014. Ciencias Holguín ISSN 1027-2127 1. Vol.20, No 1
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

- Salinas, J., & González, H. (2006). *Quality assessment in care and psychological counseling services: concepts and indicators*. *Psychology for Latin America*, (8) Recovered on 08 December 2019, from http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014&lng=pt&tlng=en
- Salgado, A., Valdés, M. & Camba A. (2016). *Knowledge management in the direction of organizational processes*. *Management Challenges*, 10 (1), 162-184. Retrieved on November 29, 2019, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000100010&lng=en&tlng=en.
- Sánchez, L. & Blanco, B. (2014) *La Gestión por Procesos. Un campo por Explorar*. *Dirección y Organización*, (54), 54-71 (2014)
<https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/9745>
<http://hdl.handle.net/10902/9745>
- Sánchez, C., Moya, J. & Matute, E. (2014). *Management indicators system for SMEs, metalworking sector*.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-65422014000100049&lng=es&nrm=iso>.ISSN1390-6542.
<https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v5n1.35>.
- Saravia, J. (2018). *La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (SIGLOS XIX-XXI) A historical perspective of public management in Peru. 19th-21st centuries*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. doi: 10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674
<http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/7384>
- Simon, H. (2018). *The Proverbs of Administration, In Democracy Bureaucracy and the Study of Administration*, 38-59, Routledge (2018)
- Tejena, R. (2014). *Dspace. UTPL. Obtenido de*

http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11206/1/Tejena_Velasquez_Rosaura_Monserrate.pdf

Vargas, N. (2016). *Implementación de una Gestión por Procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la Calidad del Servicio al Cliente Interno proporcionado por el área de Recursos Humanos de la Empresa Lives S.A.C de Barranco, Lima – Perú en el Año 2016*. [Tesis Título profesional]. Lima. Perú.

Vergara, J. & Quesada, V. (2011). *Analysis of the quality of service and satisfaction of the students of Economic Sciences of the University of Cartagena through a model of structural equations*. *Electronic journal of educational research*, 13 (1), 108-122. Retrieved on December 7, 2019, from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=en&tlng=en.

Vergara, J., Quesada, V. & Blanco, I. (2011). *Analysis of service quality and user satisfaction in two five-star hotels in the city of Cartagena (Colombia) through a model of structural equations*. *I will engineer*. *Chilean Engineering Magazine*, 19 (3), 420-428. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300011> Vol. 20, No. 1 (2014).

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). *Customer satisfaction based on service quality through staff efficiency and service efficiency: an empirical study of the restaurant industry*. *RECAI Journal of Studies in Accounting, Administration and Information Technology*, 7 (18), 46-65.

Accessed from <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019										
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método		
¿Qué relación existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento Municipal Provincial de Sihuas, 2019?	General Determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.	General - H1: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. Ho: No existe relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.	Gestión por Procesos	Gestión	Administración Organizativa	1,2,3	Gestión Por Procesos Metodología de Gestión. Objetivos Procesos Claves Indicadores para Medición de Procesos Mejoramiento Continuo de Procesos Calidad de Atención Superar expectativas Teoría de la Calidad del Servicio Dimensiones de la Calidad del Servicio	Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional Diseño <pre>graph TD; M --> 01; M --> 02; 01 --- r --- 02;</pre>		
	Específicos	Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de la Gestión por Procesos en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.		- H1: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Distinción en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. - Ho: No existe relación entre la Gestión por Procesos y la Distinción en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.	Calidad de Atención	Procesos			Identificar Procesos	4,5
									Diseñar Procesos	6
	Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.	H3 Existe relación entre la Gestión por Procesos y el Usuario en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. Ho No existe relación entre la Gestión por Procesos y el Usuario en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.		Calidad de Atención	Metodología de Gestión	Gestión Estratégica			7	
						Orientación hacia los Procesos			8	
						Medición de los Procesos			9	
					Mejora de los Procesos	10,11,12,13				
					Distinción	Eficiencia			14,15	
					Atención	Protocolos y Conductas Observables			16,17	
					Usuario	Atributos del Servicio			18,19	
				Satisfacción al Usuario	Orientación a la Excelencia	20,21,22,23				

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método
	Específicos	Específicas						
	<p>Objetivo Específico 3:</p> <p>Analizar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p> <p>- Determinar el nivel de la Gestión por Procesos y la Distinción en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p> <p>- Determinar el nivel de la Gestión por Procesos y la Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la Gestión por Procesos y el Usuario en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de la Gestión por Procesos y la Satisfacción al Usuario en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p>	<p>H4: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p> <p>Ho No existe relación entre la Gestión por Procesos y la atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p> <p>H4: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Satisfacción al Usuario en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación entre la Gestión por Procesos y la atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.</p>						

ANEXO 2:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

EDAD : GRADO:
SEXO : FEMENINO () MASCULINO ()
APLICADO : YULEISI STEFANY DAMIAN BALOIS
FECHA :

I. INSTRUCCIONES:

Estimado (a) estudiante, a continuación se te presenta una serie de expresiones, lee atentamente cada una de ellas y marca con una “x” la respuesta con la que más te identifiques.

Valores	1	2	3
Escala	Nunca	A veces	Siempre

N°	ÍTEMS	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
	Gestión por Procesos			
1	¿Cree Usted, que la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención al Usuario es parte fundamental de la Modernización de la Gestión Pública?			
2	¿Considera Usted, que la adecuación a una Gestión por Procesos por parte de la entidad será importante para el desarrollo o mejoramiento del control de los procesos?			
3	En el área de Abastecimiento, ¿Se tiene identificados los procesos para poder atender sus debilidades y aportar en la eficiencia de las operaciones?			
4	Cuando nos referimos a la Gestión por áreas, nos enfocamos en lo que sucede en su campo de acción ¿podría usted establecer diferencias entre la Gestión por Procesos y la Gestión Funcional en su entidad?			
5	Cuando nos referimos a la Gestión por Procesos y Calidad de Atención, tenemos la correlación usuario: satisfacción, ¿considera usted que es parte de una cadena de actividades?			
6	¿La Entidad debería establecer disposiciones que enfatice la gestión horizontal o gestión por procesos en el logro de sus objetivos institucionales?			

N°	ÍTEMS	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
7	¿La Entidad debería establecer disposiciones que enfatice la gestión funcional en el logro de sus objetivos institucionales?			
8	¿Está de acuerdo que la entidad donde presta servicios, trabaje hacia el desarrollo de una gestión pública eficiente y eficaz que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y por ende en el crecimiento del país?			
9	Está de acuerdo usted, ¿qué el órgano encargado de la entidad debería establecer indicadores, metas, objetivos y plazos para desarrollar acciones que promuevan la Gestión por Procesos?			
10	¿Puede identificar usted un Mapeo de Procesos, realizar una descripción de los procesos, aplicar metodologías y procedimientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en el área de Abastecimiento en su entidad?			
11	¿Conoce Usted la secuencia, la ruta, los elementos y tipos de un proceso en el área de Abastecimiento en su entidad?			
12	¿Está de acuerdo que es más importante la implementación de la Gestión por Procesos en su entidad que la Gestión Funcional?			
13	¿Cree usted que la estructura organizativa de una entidad debería estar organizada por áreas y no por procesos?			
14	Como servidor público, ¿está de acuerdo que su entidad gestione procesos ágiles, flexibles, que exista fluidez en la gestión, cumpliendo con otorgarle al ciudadano un servicio orientado a la excelencia?			
15	¿Cree usted que todo proceso de la Gestión por Procesos debe perseguir la creación de valor público y debe estar reflejado en resultados e impactos cuantificables que permitan evaluar el rendimiento en todas sus dimensiones?			
16	¿Considera Usted que los usuarios que visitan su entidad se retiran satisfechos por la atención brindada y que colmó sus necesidades y expectativas?			
17	¿Cree Usted que los ciudadanos merecen recibir una calidad de atención permanente que satisfaga sus necesidades y expectativas con justicia, equidad, objetividad y eficiencia?			
18	¿Considera usted que la Consolidación y el fortalecimiento de la Gestión Pública requiere decisión política y una perspectiva sistémica?			
19	¿Cuentan ustedes con mecanismos de difusión y Manuales de Gestión de Calidad de Atención al Usuario y protocolo de atención y conductas observables?			
20	¿Está de acuerdo que la mejora continua y la innovación facilitan el desarrollo de nuevos servicios y nuevos procesos para la Gestión de una entidad pública?			

N°	ÍTEMS	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
21	El ciudadano es el eje fundamental de la Intervención Pública ¿Está de acuerdo Usted que se debe adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación de servicios desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario?			
22	¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de un trabajador?			
23	Una vez implementado la Gestión por Procesos y la Gestión de la Calidad de Atención ¿Cree usted que dichos procesos deberían ser supervisados y verificados y monitorear su cumplimiento para poder medir el buen uso de los recursos públicos y el buen servicio en la gestión pública?			

CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

II. DATOS INFORMATIVOS:

EDAD : GRADO:
 SEXO : FEMENINO () MASCULINO ()
 APLICADO : YULEISI STEFANY DAMIAN BALOIS
 FECHA :

II. INSTRUCCIONES:

Estimado (a) estudiante, a continuación se te presenta una serie de expresiones, lee atentamente cada una de ellas y marca con una “x” la respuesta con la que más te identifiques.

Valores	1	2	3
Escala	Nunca	A veces	Siempre

N°	ÍTEMS	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
	Calidad de Atención			
1	Las Instalaciones que pone a disposición la MP SIHUAS ¿Son de fácil acceso?			
2	¿Están señalizadas adecuadamente?			
3	¿El horario de apertura y cierre satisface plenamente sus necesidades como usuario?			
4	¿La publicidad que recibe de la MP Sihuas es de gran ayuda para decidirme visitarla?			
5	¿Los empleados que LA MP de Sihuas pone a su disposición, conocen su trabajo?			
6	¿Los materiales y equipos que pone MP de Sihuas ponen a su disposición para atenderle, son suficientes y adecuados?			
7	¿Los empleados se ponen en mi lugar para aconsejarme cuando les pregunto por algún problema con algún servicio?			

N°	ÍTEMS	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
8	¿En la MP Sihuas siempre encuentro un empleado cerca y pendiente de mis necesidades?			
9	9. ¿La Información que me brindan acerca de mis tributos es clara y precisa?			
10	. ¿Se encuentra usted satisfecho de la Calidad del Servicio recibido?			

ANEXO 3:
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN POR PROCESOS	GESTIÓN	Administración Organizativa	1. ¿Cree Usted, que la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención al Usuario es parte fundamental de la Modernización de la Gestión Pública?+								X		X			
			2. Considera Usted, que la adecuación a una Gestión por Procesos por parte de la entidad será importante para el desarrollo o mejoramiento del control de los procesos				X		X		X		X			
			3. En el área de Abastecimiento, ¿Se tiene identificados los procesos para poder atender sus debilidades y aportar en la eficiencia de las operaciones?									X		X		
	PROCESOS	Identificar Procesos	4. Cuando nos referimos a la Gestión por áreas, nos enfocamos en lo que sucede en su campo de acción ¿podría usted establecer diferencias entre la Gestión por Procesos y la Gestión Funcional en su entidad?								X		X			
			5. Cuando nos referimos a la Gestión por Procesos y Calidad de Atención, tenemos la correlación usuario: satisfacción, ¿considera usted que es parte de una cadena de actividades?				X		X			X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	PROCESOS	Diseñar Procesos	6. ¿La Entidad debería establecer disposiciones que enfatice la gestión horizontal o gestión por procesos en el logro de sus objetivos institucionales?						X		X		X		
	METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN	Gestión Estratégica	7. ¿La Entidad debería establecer disposiciones que enfatice la gestión funcional en el logro de sus objetivos institucionales?				X		X		X		X		
		Orientación hacia los resultados	8. Está de acuerdo que la entidad donde presta servicios, trabaje hacia el desarrollo de una gestión pública eficiente y eficaz que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y por ende en el crecimiento del país?						X		X		X		
		Medición de los Procesos	9. Está de acuerdo usted, ¿qué el órgano encargado de la entidad debería establecer indicadores, metas, objetivos y plazos para desarrollar acciones que promuevan la Gestión por Procesos?				X		X		X		X		
		Mejora de los Procesos	10. ¿Puede identificar usted un Mapeo de Procesos, realizar una descripción de los procesos, aplicar metodologías y procedimientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en el área de Abastecimiento en su entidad?				X		X		X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	ATENCIÓN	Protocolos y Conductas	16. ¿Considera Usted que los usuarios que visitan su entidad se retiran satisfechos por la atención brindada y que colmó sus necesidades y expectativas?				X		X		X				
		Observables	17. ¿Cree Usted que los ciudadanos merecen recibir una calidad de atención permanente que satisfaga sus necesidades y expectativas con justicia, equidad, objetividad y eficiencia?				X		X		X				
	USUARIO	Atributos del Servicio	18. ¿Considera usted que la Consolidación y el fortalecimiento de la Gestión Pública requiere decisión política y una perspectiva sistémica?				X		X		X				
			19. ¿Cuentan ustedes con mecanismos de difusión y Manuales de Gestión de Calidad de Atención al Usuario y protocolo de atención y conductas observables?				X		X		X				
	SATISFACCIÓN AL USUARIO	Orientación a la Excelencia		20. ¿Está de acuerdo que la mejora continua y la innovación facilitan el desarrollo de nuevos servicios y nuevos procesos para la Gestión de una entidad pública?						X		X			
				21. El ciudadano es el eje fundamental de la Intervención Pública ¿Está de acuerdo Usted que se debe adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación de servicios desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario?				X		X		X			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			22. ¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de un trabajador?						X		X		X		
			23. Una vez implementado la Gestión por Procesos y la Gestión de la Calidad de Atención ¿Cree usted que dichos procesos deberían ser supervisados y verificados y monitorear su cumplimiento para poder medir el buen uso de los recursos públicos y el buen servicio en la gestión pública?						X		X		X		



Firma

Post firma
DNI

Mag. Jhordi Arroyo Cortez
73606785

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Encuesta sobre Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

OBJETIVO : Determinar la relación existente entre la Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

DIRIGIDO A : Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ARROYO CORTEZ JHORDI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION



Firma

Post firma
DNI

Mag. Jhordi Arroyo Cortez
73606785

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario.....

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
CALIDAD DE ATENCIÓN	Distinción	Instalaciones	1. Las Instalaciones que pone a disposición la MP SIHUAS. ¿Son de fácil acceso?				x					x						
			2. ¿Están señalizadas adecuadamente?								x			x				
	Atención	Protocolos y Conductas Observables	3. ¿El horario de apertura y cierre de la Entidad satisface plenamente sus necesidades como usuario?										x			x		
			4. ¿La publicidad que recibe de la MP Sihuas es de gran ayuda para decidirme visitarla?						x						x			
	Usuario	Atributos del Servicio	5. ¿Los empleados que LA MP de Sihuas pone a su disposición, conocen su trabajo?											x			x	
			6. ¿Los materiales y equipos que la MP de Sihuas pone a su disposición para atenderle, son suficientes y adecuados?						x							x		

Satisfacción al Usuario	- Orientación a la mejora continua	7. ¿Los empleados se ponen en mi lugar para aconsejarme cuando les pregunto por algún problema con algún servicio?				x	x		x		x		
		8. ¿En la MP Sihuas siempre encuentro un empleado cerca y pendiente de mis necesidades?							x		x		
		9. ¿La Información que La MPS me brindan acerca de mis tributos es clara y precisa?							x		x		
		10. ¿Se encuentra usted satisfecho de la Calidad del Servicio recibido?							x		x		



Firma

Post firma
DNI

Mag. Jhordi Arroyo Cortez
73606785

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Encuesta sobre Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

OBJETIVO : Determinar la relación existente entre la Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

DIRIGIDO A : Los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ARROYO CORTEZ JHORDI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION



Firma

Post firma
DNI

Mag. Jhordi Arroyo Cortez
73606785

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN POR PROCESOS	GESTIÓN	Administración Organizativa	2. ¿Cree Usted, que la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención al Usuario es parte fundamental de la Modernización de la Gestión Pública?								X		X			
			2. Considera Usted, que la adecuación a una Gestión por Procesos por parte de la entidad será importante para el desarrollo o mejoramiento del control de los procesos				X		X		X		X			
			3. En el área de Abastecimiento, ¿Se tiene identificados los procesos para poder atender sus debilidades y aportar en la eficiencia de las operaciones?									X		X		
	PROCESOS	Identificar Procesos	4. Cuando nos referimos a la Gestión por áreas, nos enfocamos en lo que sucede en su campo de acción ¿podría usted establecer diferencias entre la Gestión por Procesos y la Gestión Funcional en su entidad?								X		X			
			5. Cuando nos referimos a la Gestión por Procesos y Calidad de Atención, tenemos la correlación usuario: satisfacción, ¿considera usted que es parte de una cadena de actividades?				X		X			X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	PROCESOS	Diseñar Procesos	6. ¿La Entidad debería establecer disposiciones que enfatice la gestión horizontal o gestión por procesos en el logro de sus objetivos institucionales?						X		X		X		
	METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN	Gestión Estratégica	7. ¿La Entidad debería establecer disposiciones que enfatice la gestión funcional en el logro de sus objetivos institucionales?				X		X		X		X		
		Orientación hacia los resultados	8. Está de acuerdo que la entidad donde presta servicios, trabaje hacia el desarrollo de una gestión pública eficiente y eficaz que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y por ende en el crecimiento del país?						X		X		X		
		Medición de los Procesos	9. Está de acuerdo usted, ¿qué el órgano encargado de la entidad debería establecer indicadores, metas, objetivos y plazos para desarrollar acciones que promuevan la Gestión por Procesos?				X		X		X		X		
		Mejora de los Procesos	10. ¿Puede identificar usted un Mapeo de Procesos, realizar una descripción de los procesos, aplicar metodologías y procedimientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en el área de Abastecimiento en su entidad?				X		X		X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	ATENCIÓN	Protocolos y Conductas	16. ¿Considera Usted que los usuarios que visitan su entidad se retiran satisfechos por la atención brindada y que colmó sus necesidades y expectativas?				X		X		X		X		
		Observables	17. ¿Cree Usted que los ciudadanos merecen recibir una calidad de atención permanente que satisfaga sus necesidades y expectativas con justicia, equidad, objetividad y eficiencia?						X		X		X		
	USUARIO	Atributos del Servicio	18. ¿Considera usted que la Consolidación y el fortalecimiento de la Gestión Pública requiere decisión política y una perspectiva sistémica?				X		X		X		X		
			19. ¿Cuentan ustedes con mecanismos de difusión y Manuales de Gestión de Calidad de Atención al Usuario y protocolo de atención y conductas observables?						X		X		X		
	SATISFACCIÓN AL USUARIO	Orientación a la Excelencia	20. ¿Está de acuerdo que la mejora continua y la innovación facilitan el desarrollo de nuevos servicios y nuevos procesos para la Gestión de una entidad pública?				X		X		X		X		
			21. El ciudadano es el eje fundamental de la Intervención Pública ¿Está de acuerdo Usted que se debe adoptar enfoques y diseñar los procesos de prestación de servicios desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario?						X		X		X		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			22. ¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de un trabajador?						X		X		X		
			23. Una vez implementado la Gestión por Procesos y la Gestión de la Calidad de Atención ¿Cree usted que dichos procesos deberían ser supervisados y verificados y monitorear su cumplimiento para poder medir el buen uso de los recursos públicos y el buen servicio en la gestión pública?						X		X		X		



Firma

Post firma *CPDG - Daniella María Melón Villegas*
DNI 72354546

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Encuesta sobre Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

OBJETIVO : Determinar la relación existente entre la Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

DIRIGIDO A : Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MELÓN VILLEGAS DANIELLA M ARIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : CONTADORA PÚBLICA

Firma

Post firma *CDCC - Daniella Maria Melón Villegas*
DNI *42354546*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario.....

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Distinción	Instalaciones	1. Las Instalaciones que pone a disposición la MP SIHUAS. ¿Son de fácil acceso?				x		x			x		x		
			2. ¿Están señalizadas adecuadamente?								x		x			
	Atención	Protocolos y Conductas Observables	3. ¿El horario de apertura y cierre de la Entidad satisface plenamente sus necesidades como usuario?									x		x		
			4. ¿La publicidad que recibe de la MP Sihuas es de gran ayuda para decidirme visitarla?				x		x				x		x	
	Usuario	Atributos del Servicio	5. ¿Los empleados que LA MP de Sihuas pone a su disposición, conocen su trabajo?									x		x		
			6. ¿Los materiales y equipos que la MP de Sihuas pone a su disposición para atenderle, son suficientes y adecuados?				x		x				x		x	

Satisfacción al Usuario	- Orientación a la mejora continua	7. ¿Los empleados se ponen en mi lugar para aconsejarme cuando les pregunto por algún problema con algún servicio?				x	x			x		x		
		8. ¿En la MP Sihuas siempre encuentro un empleado cerca y pendiente de mis necesidades?								x		x		
		9. ¿La Información que La MPS me brindan acerca de mis tributos es clara y precisa?								x		x		
		10. ¿Se encuentra usted satisfecho de la Calidad del Servicio recibido?								x		x		



Firma

Post firma CPCE Danella María Melón Villegas
DNI 72354546

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Encuesta sobre Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

OBJETIVO : Determinar la relación existente entre la Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

DIRIGIDO A : Los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MELÓN VILLEGAS DANIELLA MARÍA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : CONTADORA PÚBLICA

Firma 

Post firma *CPEE - Daniela María Melón Villegas*
DNI *42354546*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADAS PARA ANALIZAR
LA COMUNIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS**

Prueba de Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	33

Interpretación: El alfa de Cronbach es de 88.7% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de Fiabilidad, lo que significa que para las variables La Gestión por Procesos y Calidad de Atención es altamente confiable.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	104,05	90,050	,246	,845
P2	104,15	86,450	,377	,833
P3	104,45	92,050	,101	,857
P4	103,75	92,724	,169	,852
P5	104,20	91,747	,101	,858
P6	104,25	93,566	,043	,861
P7	103,80	88,063	,284	,841
P8	104,30	84,747	,311	,837
P9	104,20	89,432	,207	,848
P10	103,45	96,682	-,120	,872
P11	103,30	90,432	,297	,844
P12	103,60	94,463	-,010	,866
P13	104,40	82,674	,556	,816
P14	103,55	91,418	,186	,850
P15	104,05	90,471	,164	,852
P16	103,80	92,695	,064	,861

P17	104,00	93,474	,070	,858
P18	103,95	87,313	,411	,833
P19	103,90	88,200	,455	,834
P20	103,85	88,345	,361	,837
P21	103,80	84,800	,472	,825
P22	103,85	88,345	,274	,842
P23	104,00	94,947	-,024	,865
P24	104,10	90,937	,172	,851
P25	104,10	93,042	,056	,861
P26	104,00	97,684	-,167	,877
P27	104,30	95,063	-,043	,869
P28	103,85	93,608	,052	,859
P29	104,00	90,632	,274	,845
P30	103,95	89,629	,275	,843
P31	104,15	91,187	,141	,854
P32	103,95	90,997	,239	,847
P33	103,60	90,358	,249	,845

ANEXO 4:



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Nuevo Chimbote, 29 de noviembre del 2019.

Mg.

Eduardo Giraldo Fontenla
ALCALDE LA DE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. **DAMIAN BALOIS, YULEISI STEFANY** estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los trabajadores de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **"GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS, 2019"**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS REGIÓN ANCASH - PERÚ

"Identidad para Servir"

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Sihuas, 09 de Diciembre del año 2019.

CONSTANCIA

Señorita:

Lic. YULEISI STEFANY DAMIAN BALOIS

Sihuas. -

ASUNTO: Emito constancia

De nuestra especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Sihuas; y hacer de su conocimiento que mediante este documento hago CONSTAR, que usted ha aplicado el instrumento correspondiente a su tesis de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA en dicha institución que presido, denominada "Gestión por Procesos y Calidad e Atención en la oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019"

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Jr. 9 de Enero s/n Distrito de Sihuas - Provincia de Sihuas - Región Ancash
www.munisihuas.gob.pe

ANEXO 5:

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

	GESTION POR PROCESOS												CALIDAD DE ATENCIÓN																			
	GESTION			PROCESOS			Metodología de la Gestión			DISTINCION			ATENCIÓN			USUARIO			Satisfaccion al Usuario													
	P1	P2	P3	D1	P4	P5	P6	D2	P7	P8	P9	D3	V1	P10	P11	P12	D4	P13	P14	P15	P16	D5	P17	P18	P19	P20	D6	21	22	23	D7	V2
1	4	3	4	11	5	3	4	12	5	3	3	11	34	2	4	3	9	3	3	4	5	15	5	2	4	4	15	5	3	4	12	51
2	3	2	4	9	4	3	5	12	4	2	2	8	29	3	2	2	7	2	4	3	5	14	3	2	3	5	13	4	3	5	12	46
3	4	5	5	14	5	4	3	12	3	4	5	12	38	5	3	3	11	5	3	5	5	18	5	4	3	4	16	5	4	3	12	57
4	2	3	4	9	4	2	3	9	4	3	2	9	27	3	3	3	9	4	3	3	5	15	3	3	4	3	13	4	2	3	9	46
5	3	2	4	9	3	2	3	8	5	4	3	12	29	3	4	2	9	3	4	3	5	15	4	2	4	4	14	3	2	3	8	46
6	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	32	4	4	4	12	3	4	5	5	17	5	4	5	4	18	3	3	3	9	56
7	4	4	5	13	4	3	3	10	4	4	4	12	35	3	3	2	8	5	3	4	4	16	3	3	3	5	14	4	3	3	10	48
8	4	4	4	12	3	2	4	9	4	4	4	12	33	3	4	4	11	4	4	3	4	15	3	2	3	3	11	3	2	4	9	46
9	3	2	5	10	4	4	3	11	5	5	2	12	33	3	3	4	10	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	11	51
10	5	4	5	14	3	2	5	10	4	4	4	12	36	4	4	3	11	2	2	4	4	12	3	2	4	5	14	3	2	5	10	47
11	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	3	11	39	4	4	5	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	5	14	58
12	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	5	15	38	4	3	5	12	5	4	3	5	17	5	3	4	4	16	4	3	4	11	56
13	4	3	4	11	4	4	4	12	4	2	3	9	32	2	4	3	9	3	3	3	3	12	3	4	4	5	16	4	4	4	12	49
14	4	3	5	12	4	3	5	12	5	4	4	13	37	3	3	4	10	5	3	3	5	16	4	3	3	4	14	4	3	5	12	52
15	3	4	3	10	4	0	4	8	5	2	4	11	29	3	4	2	9	2	3	4	5	14	3	2	5	4	14	4	0	4	8	45
16	4	3	4	11	5	3	4	12	5	3	3	11	34	2	4	3	9	3	3	4	5	15	5	2	4	4	15	5	3	4	12	51
17	3	2	4	9	4	3	5	12	4	2	2	8	29	3	2	2	7	2	4	3	5	14	3	2	3	5	13	4	3	5	12	46
18	4	5	5	14	5	4	3	12	3	4	5	12	38	5	3	3	11	5	3	5	5	18	5	4	3	4	16	5	4	3	12	57
19	2	3	4	9	4	2	3	9	4	3	2	9	27	3	3	3	9	4	3	3	5	15	3	3	4	3	13	4	2	3	9	46
20	3	2	4	9	3	2	3	8	5	4	3	12	29	3	4	2	9	3	4	3	5	15	4	2	4	4	14	3	2	3	8	46

PARA 3 VARIABLES		PARA 4 VARIABLES		PARA LA 1ª VARIABLE GENERAL		PARA LA 2ª VARIABLE GENERAL	
	L INF L SUP		L INF L SUP		L INF L SUP		L INF L SUP
MIN	3 4	MIN	4 6	MIN	9 15	MIN	14 24
MAX	15 7	MAX	20 9	MAX	45 22	MAX	70 35
RANGO	12 9	RANGC	16 13	RANGC	36 30	RANGC	56 47
GRUPOS	5 12	GRUPO	5 16	GRUPO	5 37	GRUPO	5 58
AMPLITUD	2.4 15	AMPLITI	3.2 20	AMPLITI	7.2 45	AMPLITI	11.2 70

estadístico de T student

0.95

18

1.73406361

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

	GESTION POR PROCESOS														CALIDAD DE LA ATENCIÓN										D7	V2						
	GESTION					D1	PROC ESOS P6	D2	Metodología de la Gestión						D3	V1	DISTINCION		D4	ATENCIÓN		D5	USUARIO				D6	Satisfacción al Usuario				
	P1	P2	P3	P4	P5				P7	P8	P9	P10	P11	P12			P13	P1		P2	P3		P4	P5				P6	P7	P8	P9	P10
1	4	3	3	4	4	18	5	5	5	3	3	4	3	3	24	47	2	4	6	3	3	6	5	2	15	4	5	3	4	12	39	
2	3	2	3	5	4	17	4	4	4	2	3	5	2	2	4	22	43	3	2	5	2	4	6	3	2	13	5	4	3	5	12	36
3	4	5	4	3	5	21	5	5	3	4	4	3	5	5	3	27	53	5	3	8	5	3	8	5	4	16	4	5	4	3	12	44
4	2	3	2	3	4	14	4	4	4	3	2	3	2	4	3	21	39	3	3	6	4	3	7	3	3	13	3	4	2	3	9	35
5	3	2	2	3	4	14	3	3	5	4	2	3	3	3	4	24	41	3	4	7	3	4	7	4	2	14	4	3	2	3	8	36
6	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	3	4	3	4	24	45	4	4	8	3	4	7	5	4	18	4	3	3	3	9	42
7	4	4	3	3	5	19	4	4	4	4	3	3	4	5	3	26	49	3	3	6	5	3	8	3	3	14	5	4	3	3	10	38
8	4	4	2	4	4	18	3	3	4	4	2	4	4	4	4	26	47	3	4	7	4	4	8	3	2	11	3	3	2	4	9	35
9	3	2	4	3	5	17	4	4	5	5	4	3	2	4	4	27	48	3	3	6	4	4	8	4	3	15	4	4	4	3	11	40
10	5	4	2	5	5	21	3	3	4	4	2	5	4	2	2	23	47	4	4	8	2	2	4	3	2	14	5	3	2	5	10	36
11	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	5	3	4	4	29	57	4	4	8	4	4	8	3	4	15	4	4	5	5	14	45
12	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	3	4	5	5	4	31	54	4	3	7	5	4	9	5	3	16	4	4	3	4	11	43
13	4	3	4	4	4	19	4	4	4	2	4	4	3	3	3	23	46	2	4	6	3	3	6	3	4	16	5	4	4	4	12	40
14	4	3	3	5	5	20	4	4	5	4	3	5	4	5	3	29	53	3	3	6	5	3	8	4	3	14	4	4	3	5	12	40
15	3	4	0	4	3	14	4	4	5	2	0	4	4	2	3	20	38	3	4	7	2	3	5	3	2	14	4	4	0	4	8	34
16	4	3	3	4	4	18	5	5	5	3	3	4	3	3	3	24	47	2	4	6	3	3	6	5	2	15	4	5	3	4	12	39
17	3	2	3	5	4	17	4	4	4	2	3	5	2	2	4	22	43	3	2	5	2	4	6	3	2	13	5	4	3	5	12	36
18	4	5	4	3	5	21	5	5	3	4	4	3	5	5	3	27	53	5	3	8	5	3	8	5	4	16	4	5	4	3	12	44
19	2	3	2	3	4	14	4	4	4	3	2	3	2	4	3	21	39	3	3	6	4	3	7	3	3	13	3	4	2	3	9	35
20	3	2	2	3	4	14	3	8	5	4	2	3	3	3	4	24	34	3	4	7	3	4	7	4	2	14	4	3	2	3	8	36

PARA 3 VARIABLES	PARA 7 VARIABLES	PARA LA 1° VARIABLE GENERAL	PARA LA 2° VARIABLE GENERAL
MIN 3	MIN 7	MIN 13	MIN 10
MAX 15	MAX 35	MAX 65	MAX 50
RANGO 12	RANG(28	RANG(52	RANG(40
GRUPOS 5	GRUPO 5	GRUPO 5	GRUPO 5
AMPLITUD 2.4	AMPLITI 5.6	AMPLITI 10.4	AMPLITI 8

	L INFL SUP	L INFL SUP	L INFL SUP	L INFL SUP
	3 4	7 12	13 22	10 17
	5 7	13 17	23 33	18 25
	8 9	18 23	34 43	26 33
	10 12	24 28	44 54	34 41
	13 15	29 35	55 65	42 50

ANEXO 6:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad de Sihuas, 2019

2. AUTORA:

Yuleisi Stefany Damian Balois, yuleizi_94@hotmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación centra su objetivo general en determinar la relación existente entre la Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

Nuestra investigación de acuerdo a su medida es de enfoque cuantitativo correlacional, no experimental y transversal. La población y la muestra lo conformaron 20 trabajadores y 20 usuarios de la comunidad objetivo. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para analizar e interpretar la información recogida se aplicaron la estadística descriptiva e inferencial mediante la prueba correlacional de Rho de Spearman, en sus niveles de Gestión por Procesos y Calidad de Atención y dimensiones: La distinción, la atención, el usuario y la satisfacción al usuario.

Los resultados determinaron que existe una relación positiva entre ambas variables, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.799$ con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) lo cual quiere decir que la Gestión por Procesos se relaciona altamente significativa con la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

4. PALABRAS CLAVES: Gestión por Procesos, Calidad de Atención, distinción, usuario, satisfacción al usuario.

5. ABSTRACT:

This research focuses its general objective on: Determining the relationship between process management and quality of care in the supply office in the Provincial

Municipality of Sihuas, 2019. Based on the general objective, the specific objectives are set

Our research according to your measure is a quantitative correlational, non-experimental and transversal approach. The population and the sample consisted of 20 workers and 20 users of the target community. The survey technique was used and the questionnaire as an instrument. To analyze and interpret the information collected, descriptive and inferential statistics were applied using the correlational test of Rho de Spearman, in its levels of Process Management and Quality of Care and dimensions: Distinction, attention, user and user satisfaction.

The results determined that there is a positive relationship between both variables, the correlation coefficient of Rho Spearman is $R = 0.799$ with significance level $p = 0.000$ being this less than 5% ($p < 0.05$) which means that Process Management It is highly significant related to the Quality of Care in the Supply Office of the Provincial Municipality of Sihuas, 2019.

KEY WORDS: Process management, quality of service, distinction, user, user satisfaction.

6. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones públicas y privadas tienen un modelo de gestión, desarrollando sus procedimientos administrativos y contables de forma tradicional por funciones; es decir, de forma vertical de acuerdo al organigrama de funciones las líneas de mando superior y de orden jerárquico, pero existe otra representación a tener en cuenta otra dirección que conduce a la mejora de los procesos y los orienta a resultados; es una propuesta para lograr un nivel elevado, mostrando una mirada con enfoque horizontal a la organización, donde no existen demarcaciones o separaciones entre las diversas áreas, unidades, jefaturas o gerencias puesto que es una correlación la que los une y los hace funcionar mejor. Haciendo que su funcionamiento sea una gestión ágil, fluida, para satisfacción del usuario o ciudadano, y se le conoce como la Gestión Por Procesos que mejor implementada permitirá gestionar los procesos y brindar calidad de atención al público orientado al servicio a los usuarios, basado en: La orientación a la Excelencia, disposición a servir y actuar con Integridad. (Presidencia del Consejo

de Ministros (PCM), 2015; p.4). La Gestión por Procesos identifica objetivos con la finalidad de diseñarlos y desarrollar una serie de acciones que a la par logren integrar una variedad de sistemas para control y supervisar de carácter administrativo con la finalidad de ordenar las operaciones y actividades desarrolladas hacia las metas deseadas, tomando como base las necesidades de los clientes externos e internos siempre alineadas con la satisfacción de lo que esperan recibir. (Chang, 2016, p.91). Nuestra investigación nos permitirá conocer cómo se presenta la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención y su incidencia en la atención a usuarios en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, así determinaremos cómo enfrentarnos al desafío del cambio.

Para el desarrollo de la Variable Gestión por Procesos se consideraron las siguientes dimensiones: Gestión, Procesos y Metodología de la Gestión y para nuestra Variable Calidad de Atención.

Entre las teorías que sostienen la presencia de estas dimensiones se encuentra la teoría de Vargas (2016) respecto a la Calidad de Atención afirma: Son juicios o criterios que los clientes sacan a relucir cuando se trata de evaluar los servicios brindados. La Distinción viene a ser las conductas que definen nuestros atributos de servicio y construyen la nueva cultura que caracteriza el proceso de atención por la que buscamos distinguirnos. (p.88). Menciona, además, que la Atención al Usuario: Viene a ser el acto de saber escuchar, compenetrarse con sus necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, actuar a favor de sus intereses y no a los nuestros. La orientación de la atención debe ser dirigida a la excelencia.

Liza & Siancas (2016) afirma que: Usuario es el individuo que se le asigna el derecho a usar una cosa que no le pertenece o un servicio con ciertos límites. Por su parte, Vargas (2016) considera que la Satisfacción del Usuario viene a poner en práctica la Equidad en los servicios, es decir, el servicio presenta sus características que lo hacen especial: bajos costos, mejora en los tiempos de espera, horario adecuado ahorro en tiempo y esfuerzo, empatía, que se ven reflejados en los resultados de algún modo equilibrados. (Tomado de Ruiz, 2017, p. 31-35)

Frente a lo anterior en esta presente investigación se plantea el siguiente problema:

¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la oficina de Abastecimiento de la Municipalidad de Provincial de Sihuas - 2019?

Para dar respuesta a la interrogante anterior se formula el siguiente objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas - 2019.

Para comprobar la relación para estas variables se ha formula la siguiente hipótesis.

H1: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

Y la hipótesis nula está determinada por: **H0:** No existe relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2019.

7. MÉTODO

El Tipo de estudio y diseño de la investigación fue enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental, ya que busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo; población y muestra conformada por 20 Trabajadores y 20 personas del público usuario del MP Sihuas. Se utilizó como técnica para recolección de datos, la Encuesta para conocer los niveles y dimensiones de las variables de estudio, teniendo como instrumento el cuestionario. La validez y confiabilidad fue realizada por el juicio de dos expertos. Para la medición de confiabilidad se aplicó el alfa Cronbach siendo el valor del coeficiente 0.887, entonces el instrumento para la prueba de Fiabilidad con un nivel excelente. Para el análisis de datos obtenidos se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial no paramétrica la correlación de Rho de Spearman, para determinar la Relación entre las variables. Para desarrollar la discusión de la tesis se confrontaron los resultados con las teorías planteadas en los antecedentes de los mismos, los contenidos teóricos.

Las conclusiones se desarrollaron de acuerdo a los objetivos específicos ya planteados y con los resultados obtenidos luego de haber contrastado la hipótesis. Además, la investigación cumple con las normas APA por lo que es confiable y auténtica.

8. RESULTADOS:

El 45% de los colaboradores opinaron que el *nivel de Gestión por Procesos* es Bajo en la oficina de abastecimiento de la MP Sihuas, mientras que el 35% Manifestaron que el nivel de Gestión de Procesos es Regular y con un 20% está en un nivel Muy Bajo, ahora el 0% tiene nivel Alto y Muy Alto de la Gestión por Procesos en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

El 55% de los colaboradores opinaron que el nivel de *Calidad de Atención* es Bajo en la oficina de abastecimiento de la MP Sihuas, mientras que el 45% Manifestaron que el nivel de Calidad de Atención es Regular y con un 0% está en un nivel Muy Bajo, ahora el 0% tiene nivel Alto y Muy Alto de la calidad de atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

Al relacionar las variables *Gestión por Procesos* y *Calidad de Atención* a través de la correlación de Spearman, se observa que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.799$ (existiendo una relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la Gestión por Procesos se relaciona altamente significativamente con la Calidad de Atención en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2019.

9. DISCUSIÓN:

El nivel de *Gestión por procesos* demuestra que el 45% de los encuestados califican que es Bajo en la oficina de abastecimiento de la MP Sihuas, el 35% es Regular y con un 20% está en un nivel muy Bajo, ahora el 0% tiene nivel Alto y Muy Alto, añadiendo que es necesario cambiar la Gestión Funcional actual por otra práctica más utilizada que es la Gestión por Procesos pues una ruta más apropiada para lograr satisfacer una atención más eficiente. Resultado confirmado por Mallar (2010) quien considera que nuestros esfuerzos deben orientarse a adecuar en nuestras organizaciones debido a que hay cambios en la regla de juego, se ha incrementado la competencia, debemos ganar ventajas competitivas sobre nuestros competidores, abriéndonos al mundo a través de la tecnología, porque nos presenta clientes o usuarios mucho más exigentes en sus demandas y en el logro de la satisfacción de sus necesidades

El nivel de *Calidad de Atención* demuestra que el 55% de los encuestados califican que el nivel de Calidad de Atención está en un nivel BAJO. El nivel REGULAR con un 45%, mientras el nivel ALTO y MUY ALTO está con un 0% de la muestra. manifestando que la Calidad de Atención debe estar orientada a satisfacer las necesidades de la ciudadanía. De acuerdo con el aporte teórico sobre el tema en estudio, se coincide con las conclusiones de Fernández (2015) que afirma que el servicio de calidad en atención de los servicios a los usuarios en la administración pública, está referido a la imagen que proyectan los trabajadores, la forma en que se desempeñan, su compromiso de servicio y su preocupación por entender las necesidades de la ciudadanía que se acerca a una entidad pública con el fin de cubrir alguna necesidad pendiente, también, se suma a esta necesidad como se muestran las instalaciones y estructuras físicas, el horario de atención que se ofrece, el tiempo de espera para ser atendido, la información y la orientación que reciben los usuarios (ya sea telefónicamente o de forma personal por parte de los empleados) la cual debe ser veraz, ágil y sencilla.

Respecto a nuestras variables de *Gestión por Procesos y Calidad de Atención* se logró determinar que existe relación entre las variables, donde el Coeficiente de correlación de Spearman, es $R = 0.799$ (existiendo una relación positiva) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que a mejor aplicación de la Gestión por procesos en las organizaciones mejor será el resultado en la Calidad de la Atención al usuario. Coincidiendo con lo descrito por Chang (2016) quien entiende que la *Gestión Por Procesos* identifica objetivos con la finalidad de diseñarlos y desarrollar una serie de acciones que a la par logren integrar un conjunto de sistemas de control y supervisión de carácter administrativo con la finalidad de orientar las operaciones y actividades desarrolladas hacia las metas deseadas, tomando como base las necesidades de los clientes externos e internos siempre alineadas con la satisfacción en la *Calidad de atención* de lo que esperan recibir. (p.91).

10. CONCLUSIONES:

En cuanto al nivel de Gestión por Procesos que presentan los encuestados el 45.00% manifiesta un nivel bajo, quienes opinaron que es necesario propiciar un cambio en la Gestión Funcional que viene desarrollándose a una Gestión por procesos por ser una

ruta más adecuada para el logro de una atención satisfactoria en beneficio del ciudadano.

En cuanto a nivel de la Calidad de Atención refleja un nivel que se califica como BAJO reflejado en un 55.00% de la muestra tomada a los trabajadores y usuarios de la MPS y solicitan se implemente de la Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública en todos sus aspectos, tanto en infraestructura física, mobiliarios, equipos informáticos implementados con las actuales tecnologías de la información y se capacite a sus recursos humanos en la Gestión por Procesos y Calidad de Atención al Usuario para que se oriente la atención a la excelencia, tenga mayor fluidez, se atienda con mayor rapidez, se aplique la simplificación administrativa y el gobierno digital en todos y cada uno de sus procedimientos.

Existe una relación significativa y muy positiva entre Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Sihuas, aplicado el Rho de Spearman: $R = 0.799$ con nivel significativo $p = 0.000$, es decir; es menor al 5% ($p < 0.05$) siendo un valor que demuestra que mientras mejor sea la Gestión por Procesos mejor será la Calidad de la Atención.

11. REFERENCIAS

Chang, F. (2016). *Business process management systems: strategy and implementation*, Auerbach Publications (2016)

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la Calidad de la Atención en Relación con la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro, Guayaquil, Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Sistema de Posgrado Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. Tesis para Optar el Grado de Magister en Gerencia de la Salud.*

Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), (2015). *Modernización de la Gestión Pública. Lima .Perú (p.4)* <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>

Ruiz, K. (2017) “*Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*”.

Liza, C. & Siancas, C. (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*. Trujillo-Perú. Tesis para Optar el Grado de Maestro en Administración de Empresas.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**


Yo, Yuleisi Stefany Damian Balois, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI 70180464 con el artículo titulado:

“Gestión por Procesos y Calidad de Atención en la Oficina de Abastecimiento de la Municipalidad de Sihuas, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, enero 2020



Yuleisi Stefany Damian Balois

D.N.I. 70180464