



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

**La gestión por procesos y su incidencia del mejoramiento  
en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de  
Yungay, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Quijano Champa, Merida Suliana (orcid.org/0000-0002-1601-2730)

**ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi amados padres; que me apoyaron para cumplir mis objetivos y a mis hijos que alegran mis días con su alegría.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la fortaleza necesaria y seguir creciendo profesionalmente, a mi familia por apoyarme en todo momento con el objetivo de cumplir con esta meta profesional, a los docentes de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por impartir sus enseñanzas

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipos y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimiento.....	25
3.6. Método de análisis de datos .....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

**Tabla 1** *Muestra total* ..... 23

**Tabla 2** *Resumen de cálculo de frecuencias y porcentajes de ambas variables* . 27

## Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. La hipótesis general consistió en que existió relación positiva entre la gestión por procesos y la atención al usuario de la institución estudiada, se trabajó con una población 232 y muestra de 50 trabajadores de la municipalidad, a través de la aplicación de la encuesta. La investigación fue del tipo no experimental, de diseño correlacional. Se concluyó que existió una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y la variable atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 202; con un coeficiente igual a ( $r_s = 0.728980$ ). Que existió correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y la dimensión empatía en la atención al usuario ( $r_s = 0.715870$ ). Que existió correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y la dimensión calidad de servicio en la atención al usuario ( $r_s = 0.731321$ ). Que existió una correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y la dimensión capacidad de respuesta en la atención al usuario ( $r_s = 0.7381343$ ).

**Palabras clave:** Gestión por procesos, atención al usuario, empatía, calidad de servicio, capacidad de respuesta

## **Abstract**

In the present investigation, the general objective was to determine the relationship between process management and user service in the Provincial Municipality of Yungay, 2021. The general hypothesis was that there was a positive relationship between process management and customer service. user of the institution studied, work with a population of 232 and a sample of 50 workers from the municipality, through the application of the survey. The research was of the non-experimental type, with a correlational design. It was concluded that there was a considerable positive connection between process management and the user service variable of the Provincial Municipality of Yungay, 202; with a coefficient equal to ( $r_s = 0.728980$ ). That there were considerable positive results between process management and the empathy dimension in customer service ( $r_s = 0.715870$ ). That there were considerable positive results between process management and the quality of service dimension in customer service ( $r_s = 0.731321$ ). That there was a considerable positive connection between process management and the responsiveness dimension in customer service ( $r_s = 0.7381343$ ).

**Keywords:** Process management, customer service, empathy, quality of service, responsiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las instituciones públicas atraviesan desafíos a causa del entorno cambiante de un mundo o globalizado. Asimismo, los alcances de la tecnología representan un reto en la administración pública en las demandas constantes del pueblo, lo que genera gran expectativa. La globalización trajo consigo nuevos enfoques en la administración pública y en la reestructuración del recurso humano para aumentar la conectividad y la eficacia acorde a las necesidades actuales de la ciudadanía (Pacherres y Marrufo 2020).

La problemática más resaltante fueron los factores que inciden en el nivel de la atención al usuario brindado por parte de la institución seleccionada, entre ellos: la administración en la planificación estratégica, la administración en las relaciones humanas, en los productos y servicios como parte de la gestión por procesos; así mismo, la calidad funcional técnica percibida, y el valor percibido la confianza y las expectativas.

En la Municipalidad Provincial de Yungay, se observa una diversidad de tipos de usuarios en la sociedad, a quienes se tiene que atender y para quienes se han instalado las oficinas e implementado un conjunto de procesos para la atención para todos los usuarios antes, durante y después de la gestión del trámite administrativo, estos procesos se llevan a cabo con la finalidad de cumplir con las solicitudes de trámites y dar satisfacción al usuario con un adecuado y pronto servicio.

Como justificación se puede decir que la presente investigación buscó de mejorar los servicios de atención a los usuarios cuyos derechos están contemplados y garantizados por la carta magna o Constitución Política del Perú del año 1993, todavía en uso y funciones, esta herramienta, en sus escritos, contempla la seguridad de la atención adecuada de los servicios que prestan las instituciones del Estado en apoyo a la ciudadanía, proveyendo servicios públicos que favorezcan la coexistencia y el desarrollo pleno de los ciudadanos. De acuerdo a este párrafo se podría afirmar que contar con los servicios básicos, son parte del derecho de la persona y de la ciudadanía en general, por ello no se debe obviar de

ninguna manera tales derechos constitucionales.

Así mismo, se afirmó que la herramienta constitucional, norma y determina el apoyo del Estado en la prestación de los servicios que se prestan en las municipalidades y gobiernos regionales, con el objetivo de desarrollar y llevar a cabo una gerencia pública, con autoridad, mando y compromiso desde una perspectiva de responsabilidad especializada; asimismo, determina la descentralización y sus actividades de manera organizada, sistemática y democrática como parte de la política sostenida del sistema gubernamental, de tipo imperativo. Cuya finalidad es el desarrollo holístico del país considerado como importante.

Por ende, se debe tener en cuenta que el crecimiento y desarrollo se efectúa por fases bien definidas, de manera secuencial, por etapas o fases, en concordancia con los juicios que contribuyan de una permitan una conveniente retribución de competitividades y traspaso de recursos por parte de las autoridades correspondientes hacia quienes, por mandato popular, alcanzar a las autoridades regionales y locales, como también la asignación de independencia política, administrativa y económica en las funciones de su competencia para ejercer el derecho y la competencia eficaz y efectiva del gobierno edil para normar, regular y administrar los procesos.

La Municipalidad Provincial de Yungay, como institución gubernamental, presta servicios a los ciudadanos de su jurisdicción, estos servicios consisten en atención en los servicios de vaso de leche, actividades de matrimonio y defunciones, gestiones de las personas jurídicas y naturales respecto a licitaciones de obras y contratos de servicio, entre otros. Para ello se requiere la presentación de documentos para ser atendidos por el área de trámite documentario, la misma que en la actualidad presenta diversos tipos de problemas en demoras de atención a los usuarios, pérdidas de documentos, tras papeleos, etc., generando malestar entre los usuarios y la municipalidad.

Dada la realidad problemática, se planteó establecer la influencia de la gestión por procesos que está actualmente aplicando la municipalidad para que, en el corto plazo, la gerencia municipal y la alcaldía puedan tomar las decisiones

correspondientes. El problema general planteado fue: ¿En qué medida la gestión por procesos se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?; asimismo, se planteó los siguientes problemas secundarios o específicos: ¿En qué medida la gestión por procesos se relaciona en la empatía en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?; ¿En qué medida la Gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?; ¿En qué medida la Gestión por procesos se relaciona con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

De igual manera, la hipótesis general fue la siguiente: H1. Existe relación positiva entre la gestión por procesos con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021; H0. No existe relación positiva entre la Gestión por procesos y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. Las hipótesis específicas planteadas fueron: a) Existe relación positiva entre la gestión por procesos y la empatía en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. b) Existe relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. c) Existe relación positiva entre la gestión y la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021.

El objetivo general de la investigación fue: determinar la relación entre la gestión por procesos y la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. Los objetivos específicos: a) Determinar en qué medida se relaciona la Gestión por procesos y la empatía en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. b) Establecer en qué medida se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. c) Determinar en qué medida se relaciona la Gestión por procesos y la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Medina et al (2019) en la investigación de maestría denominada “Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo”, realizada en Chile. Se plantearon como objetivo general realizar la gestión por procesos haciendo uso de técnicas e instrumentos. Concluyeron que la investigación se enfocó en la competencia de actuación en función a las actividades que incidieron decisivamente en el cumplimiento de los objetivos planteados como estrategia y que tuvieron gran influencia en los usuarios debido a la mejora sostenida. Que el ofrecimiento alcanzado incorporó varios instrumentos o medios que aportaron valor científico, que se logró una gestión temporal eficiente y la colaboración dinámica enfocada en el conocimiento y responsabilidad en las soluciones manifestadas. Que el medio propuesto logró el desarrollo de los procesos de manera eficiente y mejora aceptable, la anexión de distintos métodos de gestión, que garantizó la gestión del conocimiento, las normativas aplicadas, los materiales, indicadores significativos de los procesos.

Hidalgo (2016) en la investigación titulada “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo”, llevado a cabo en la Universidad Ecuatoriana Regional Autónoma de los Andes. Se planteó como objetivo principal el diseño un modelo de gestión con fines de mejora de los aspectos de calidad en los procesos de la atención al cliente. Concluyó respecto al modelo de gestión propuesto que fue de gran ayuda en la mejor de la calidad en la prestación de los servicios a los usuarios. Que el modelo de gestión de calidad diseñado se aplicó directamente a los problemas del espacio en estudio, mejoró significativamente a los procesos administrativos de la organización llegando a una adecuada satisfacción por parte de los beneficiarios; en ese sentido, se incrementaron los usuarios. Que el modelo de gestión de mejora de los aspectos de calidad en la prestación de servicios a los usuarios del espacio estudiado tuvo que ser valorado por profesionales con la experticia adecuada en el tema, ellos consideraron que los procesos en ese entonces, fueron muy importantes para ese momento, no obstante, se consideró agregar en el mediano plazo a todos los aspectos operativos de la institución estudiada.

Rojas (2015) en la investigación de maestría se planteó como objetivo general la realización y análisis de los servicios entregados; la investigación fue de tipo descriptivo, aplicó el tipo de muestreo en función a la conveniencia del investigador, trabajó con una población de 328 usuarios. La investigación desarrolló el análisis de un modelo de identificación de componentes de la institución que influyeron en el progreso cualitativo y la complacencia de los consumidores de prestación de servicios que acudieron a la prestación servicial que entregó la institución edil. Así mismo, en el estudio, concluyó que hubo relación de falta de capacidad simultánea entre el Estado de Chile y las instituciones ediles, específicamente en el esbozo y desarrollo de la planificación estratégica pertinentes a la gestión edil con relación al perfeccionamiento de la prestación de servicios, así como en la función edil de dar satisfacción a los usuarios de su jurisdicción. Según los objetivos planteados y aplicados al municipio de Lo Prado, se indica en su conclusión, que existe una incapacidad compartida con el estado en cuanto a la capacidad percibida y la satisfacción, a pesar de existir un compromiso dentro de su planeación estratégica para satisfacer y brindarles servicios de calidad elevada.

Gordon (2013) en su investigación antecedente de maestría, indicó que se planteó como objetivo llevar a cabo un análisis exhaustivo de la gestión con referencia al servicio de movilidad de material pesado en el espacio en estudio, y el impacto en la complacencia de los interesados, el autor tuvo el interés de realizar un análisis de la gestión de servicio respecto al servicio prestado. Concluyó que la gestión se alcanzó mediante el trabajo concatenado a un grado administrativo realizado con la participación entre administrativos y operativos con la finalidad de compartir responsabilidades y funciones para los deberes. De acuerdo a los objetivos planteados por Gordon (2013) refiere que las variables estudiadas y la relación en la satisfacción de los clientes, se pudo lograr definiendo responsabilidades y asignando funciones a cada colaborador, es decir empleando metodologías de la administración científica para lograr incrementos de eficiencia y eficacia con el medio utilizado.

A nivel nacional, Flores (2020) en la tesis doctoral denominada “Gestión por procesos e influencia en el mejoramiento de la atención al usuario: Municipalidad Provincial de Yungay, 2021”, realizada en la Universidad César vallejo, Tarapoto,

Perú; esta investigación trabajó el objetivo de establecer un modelo de gestión por resultados con fines de lograr mejoras cualitativas en la variable atención en los usuarios de la institución edil. Concluyó que la variable aplicada en la variable problema analizada mejoró y fortaleció la planificación y la ordenación organizativa con niveles significativos de explicación, dirección y control adecuado, así como con valoraciones adecuadas de los procesos con la finalidad cumplir las políticas y objetivos de la organización; generó alta confianza y garantía, adecuada competencia en el tiempo de respuesta, se mejoró la seguridad en la atención, los trabajadores demostraron mejor empatía con los usuarios. Que el 54% opinó que la planificación, organización, dirección, control y evaluación no se cumplieron con los parámetros legales; que el 42% opinó que la gestión se desarrolló de manera regular, solo el 4% calificó como buena. Respecto a la personalización cualitativa de atención a los usuarios se tuvo que el 48% opinaron que fue de malo a regular.

Mejía (2020) en la tesis de maestría realizada en la Universidad Nacional de Educación La Cantuta de Lima Perú; el investigador trató de realizar el establecimiento de la correspondencia relacional entre la variable propuesta como solución con el problema que se presentó en la gestión por procesos en el espacio en estudio. Concluyó que se encontró correlación positiva alta con  $Rho = 0,751$  entre ambas variables. Que hubo correlación positiva muy considerable entre las variables estudiadas, ello se sustentó con un resultado de Correlación de Spearman de  $Rho = 0.617$ . Que existió correlación es moderada entre la eficiencia en la implementación y la gestión del personal operativo de la organización con  $Rho = 0.669$ . Que existió correlación moderada entre la eficiencia en la ejecución y la coordinación de procesos internos con  $Rho = 0.627$ .

Vite (2019) en la tesis de maestría realizada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú; abordó el problema la problemática del desconocimiento de las relaciones entre la gestión relacionada con los procesos y los procesos electorales en el espacio en estudio. Concluyó que fue de vital importancia el establecimiento de la relación positiva entre la variable independiente y dependiente planteados con la finalidad de conocerlos. La investigación concluyó que existió una correlación entre el proceso de gestión estratégica con la calidad de servicio negativa débil con  $-0.392$ , esto indicó que hubo relación negativa entre

las variables. Que la relación entre proceso operativo y calidad de servicio presentaron un tipo de relación positiva media con 0.439. Que la relación entre proceso de soporte o apoyo y calidad de servicio fue positiva medianamente baja con 0.385.

Asimismo, De la cruz (2018) en la tesis de grado realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima, Perú; el investigador trató el objetivo de aplicar gestión por procesos con la finalidad de proponer un conjunto de mejoras en el espacio en estudio. Concluyó que con el mapeo de procesos permitió visualizar adecuadamente la dinámica de los procesos, su segmentación, análisis, valoración y evaluación, que se identificaron de manera correcta el proceso crítico. Que el proceso valorativo de los elementos de la muestra y la valoración tecnológica de la vivienda presentó un alto grado crítico, que la metodología aplicada mejoró los procesos, que la propuesta no representó un cambio radical de los procesos, por el contrario buscó mejorar y alcanzar valorar lo existente, y que con ello se logró ahorro significativos, así como la respectiva reducción de los gastos, se redujeron los tiempos, con ellos se alcanzaron adecuada eficiencia en el espacio en estudio.

Arteaga y Saavedra (2018) en la tesis de maestría realizada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. En esta investigación, el autor, se planteó como objetivo la formulación de un modelo de gestión por procesos para el servicio Público. Concluyó que las actividades de Limpieza Pública fueron llevadas a cabo de forma ineficiente, no agregaron valor durante el tiempo utilizado para llevar a cabo los procesos, el desempeño aplicado en el proceso, que, la cobertura para el proceso de barrido de calles y parques fue de 24.93%, en el recojo de los residuos sólidos fue de 31.19%, que hubo problemas de costos, situación negativa del actual enfoque funcional, donde primó el individualismo y no la eficacia y eficiencia en el proceso. Que la planificación basada en procesos en la gestión de mejora el servicio público de Limpieza pública, permitió mejorar las actividades, proporcionó indicadores que permitieron valorar y calificar el proceso y las actividades que lo conformaron.

Castro y López (2018) en la tesis de maestría denominada “Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de

Sanagoran, 2017”, realizada en la Universidad San Martín de Porres, Perú. Se planteó como objetivo general el establecimiento de la influencia de la propuesta gestión por procesos en el espacio en estudio. Concluyó que el nivel de logro de la gestión por procesos se encontró en el nivel bueno con 86.1%, regular con 11.1% y deficiente con 2.8%. Que la variable independiente de la investigación tuvo influencia positiva baja con 0.398 en la gestión por procesos, que además tuvo influencia positiva baja en la gestión por procesos con 0.317 en la gestión por procesos, con referencia a la dimensión evaluación de riesgos se encontró que no influyó 0.002 en la gestión por procesos, la dimensión actividades de control influyó con 0.349 en la gestión por procesos, la dimensión información y comunicación tuvo influencia positiva moderada con 0.547 en la gestión por procesos, la dimensión actividades de supervisión tuvo influencia positiva baja en la gestión por procesos, y la dimensión planificación estratégica tuvo influencia positiva baja en la gestión por procesos con 0.260.

Sobre el fundamento teórico de la gestión por procesos: se fundamenta en la teoría de la nueva gestión pública, debido a que destaca la categoría de la gestión de los procesos, instituye la relación de los procesos ejecutados por la parte operativa en la prestación de servicios, la teoría sostiene que los usuarios demandan una cierta cantidad de bienes y servicios relacionados a sus requerimientos, que los usuarios disponen de una cierta cantidad de poder económico y en función a ello acceden un cierto nivel de prestación de servicios, corresponde las instituciones del Estado prestar servicios de calidad que satisfaga a los usuarios, en función a ello se hace necesario estudiar y perfeccionar los procesos que se operan fácticamente en la prestación de servicio (Blokdiijk, 2008; Lahera, 2004).

En el caso de que los productos o servicios se orienten influyan en el usuario hacia conductas de no satisfacción, se hace necesario mejorar los procesos de atención a los usuarios; la insatisfacción de los usuarios se debe comparar con los resultados deseados, en función a los resultados de esta comparación se examinan las políticas y programas con la finalidad de dar continuidad de logro a los objetivos planificados. Existen tres pilares fundamentales que se aplican a los presupuestos por resultados y que a la vez tiene que cumplir, estos son: gastar adecuadamente

en el estudio de los posesos sin afectar otras prioridades, no obstante, la gestión por procesos debe ser tenida en cuenta si la institución gubernamental desea mejorar la atención a los usuarios, ya que dicha institución se debe a los usuarios (BPM, 2014; Barzelay, 2001).

Las instituciones públicas, generalmente presentan problema de recursos económicos, en ese sentido, el gasto público debe orientarse hacia la identificación de las prioridades, y la atención al usuario es una prioridad en las instituciones ediles y gubernamentales en general, en ese sentido, las gerencias deben establecer recursos públicos asentados en preferencias estratégicas. Posteriormente, identificadas las prioridades, la institución edil tiene que garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad en la utilización de los recursos. La gestión por procesos requiere de la utilización de recursos adecuados para su adecuada implementación, si las instituciones lo estudian detenidamente y aplican gastos eficientes, con ello estarían garantizando adecuadas atenciones a los usuarios, y de esta manera también estaría asegurando la gobernabilidad edil (Barzelay, 2001a; Beltrán, 2000).

Un Estado moderno que sirve a sus ciudadanos, necesita de objetivos claros, solicita que los presupuestos sean determinados en función lo que se espera como resultado ciudadano desean con la finalidad de que satisfaga sus requerimientos (Zeithmal et al., 2004). Los medios o recursos son siempre escasos y costosos, ello conlleva hacia la priorización de las necesidades a atender, no obstante, en aras de la limpieza procedimental es los procesos de dar cuentas en los procesos de concesión y evaluación del gasto y administración de los recursos económicos y financieros (Parasuraman et al., 1991).

Es así como se va a contribuir con la denominada gestión, esto significa, en función a la cobertura de las necesidades que los orientada a resultados con propósitos de mejora en la gestión pública, desde una administración centralizada en sí misma, sujeta a los valores presupuestarios, a una gestión en donde se priorice los resultados que va a servir y satisfacer las necesidades del ciudadano (Kang & James 2004). Ello proporciona la disminución de las diferencias cualitativas y ámbito de instalaciones y servicios públicos con adecuada eficiencia, sosteniendo

la ponderación en el gasto y potenciando continuamente la coyuntura de las instituciones públicas en su integridad (Mintzberg, Quin & Voyer, 1997). Con los programas se trata de favorecer y de establecer una adecuada y sustentable eficiencia y eficacia del gasto público para un completo vínculo coherente de recursos asignados con los productos y los resultados debidamente planificados con la finalidad de apoyar a la población (Gronroos & Voima, 2013).

**Teoría de Calidad y Servicio:** para esta teoría manifiesta que cualquier organización cuyo giro del negocio puede ser bienes o servicios tienen que producir lo que realmente los usuarios o clientes quieren comprar. Esta teoría se fundamenta en la concepción, en el desarrollo de siete aspectos puntuales con los cuales se mide dentro de la calidad de servicio: estos son, capacidad de respuesta de la empresa en reclamos del cliente, la atención, la comunicación fluida, entendible, a tiempo y horizontal con el cliente, dar acceso al cliente con la finalidad de eliminar la incertidumbre, dar trato amable en el proceso de atención, dar la respectiva credibilidad propiciada por los clientes o usuarios, y por último, entender los requerimientos y lo que desea el cliente con referencia al producto o servicio (Niehaves et al., 2013).

Esta teoría se basa en un triángulo del servicio que contempla un conveniente sistema de servicio, personal con excelente tendencia hacia la calidad de servicio y una estrategia de servicio enfocada hacia las necesidades de los usuarios, y con una conciencia y filosofía de cliente es el fin superior (Horovitz, 2012; Johnston & Clark, 2008).

**Teoría de las brechas:** esta teoría estudia la existencia de cinco brechas o diferencias que abarcan dos conjuntos: las brechas del usuario y las brechas de la institución que presta el servicio al usuario; la brecha de los usuarios hace referencia a la expectativa del usuario en función a sus requerimientos de servicios, fundamentada en experiencias históricas y el discernimiento del servicio que se concibe una vez ejercitado el servicio (Pincay & Parra, 2020; Gonçalves & Sampaio, 2012). La diferencia o brecha empresarial se divide en cuatro partes: desconocimiento sobre lo que el cliente desea o espera, falta de estandarización y de diseño respecto al servicio que el usuario espera, no prestar la asistencia con

los patrones previamente establecidos conceptualmente por la institución y no emparejar el trabajo del servicio con el prometido en los medios de comunicación (Falk et al., 2010).

Teoría de las habilidades blandas: Schulz (2008) sostiene que las capacidades blandas refieren a las peculiaridades particulares, el compromiso como equipo, notificación franca y sincera expresando lo que se siente, la moral y ética, administración del tiempo, y estima por la variedad son temas de las habilidades blandas. Estas competencias son de vital importancia en todos los aspectos del desarrollo humano. Al respecto, Collins (2014) conceptúa a la palabra habilidades blandas como maneras inteligentes que el ser humano adopta en el desarrollo de sus labores y que son entendimientos previamente pensados: contienen el sentido común, la competencia para tratar a los usuarios, y la adopción de una conducta positiva y dúctil y esto es lo que generalmente que no disponen las personas que atienden en los procesos de prestación de servicio en las municipalidades.

La semántica de gestión por procesos procede del sector privado, se enfoca en la gestión de procesos de negocio, o BPM, tiene como objetivo a la gestión y mejora desde la perspectiva de la eficiencia y la efectividad de los procesos en la institución. Se originó desde la gestión de la calidad total (TQM) y se fundamenta en los principios de la reingeniería de procesos institucionales (Robbins & Coulter, 2005, p.72). Es una concepción muy importante para los propósitos de la reforma del estado, es un enfoque integral orientado hacia la gestión de las organizaciones (Robson & Ullah, 1996).

Teóricamente es considerada como un conjunto de habilidades, capacidades y competencias dinámicas que tratan de acomodar las técnicas de acción y establecer procesos nuevos que se orienten hacia la mejora y se ajusten a los propósitos de la institución. La valoración de las habilidades y capacidades BPM en las instituciones ediles experimenta seis espacios de competencias: formación es aspectos estratégicos, gobernanza o administración, técnicas y métodos, dominio de TIC, la población y los aspectos culturales (Niehaves et al., 2013).

De igual manera, son consideradas como diligencias regularizadas enfocadas hacia la mejora sostenida con características de eficiencia de los procesos propias de las instituciones públicas, con la finalidad de mejorar y actualizar la coordinación interna y externa, la eficiencia enfocada hacia los aspectos cualitativos de la prestación de los servicios concatenada a la adecuada ejecución de disposiciones decididas. La gestión por procesos plantea ubicar a los usuarios beneficiarios de los servicios como elemento principal de los servicios públicos, dispone del propósito de lograr resultados orientados y fundamentados en la complacencia de los usuarios como receptor final de la prestación de servicios. (Drucker, 2015; Hernández, 2011, p. 97).

Por otro lado, la gestión por procesos se enfoca sistemáticamente en la clasificación, direccionamiento y fiscalización de los procesos de trabajo que conllevan la ejecución de un conjunto de actividades y procesos, cuya ejecución conllevan hacia la creación de valor para la satisfacción del usuario final entre otras partes interesadas (Hernández, 2011; Becker et al, 2008).

A la gestión de proceso se le considera como un modelo instrumental de organización muy importante para dar sostenibilidad a la mejora continua, esto quiere decir que implica la introducción de un proceso industrial y dinámico, en ese sentido, los modelos concurrentes que programa como escenario hace referencia al enfoque de calidad, así como en el Modelo de Excelencia (Simon, 2018). Diversas orientaciones que se aplique en la gestión por procesos es clave si se trata de trabajar con una conveniente Gestión por Proceso, esto conlleva hacia la creación de un adecuado enfoque nuevo de la concepción de la gestión de los procesos enfocados hacia la ubicación de las actividades, en función de la complacencia de los usuarios directos e indirectos, internos y externos (Portero, 2007).

La herramienta gestión por procesos se ha constituido como una manera de administrar una institución pública o privada, se enfoca principalmente en la generación de valor agregado para los usuarios acreedores del servicio, así como de ciertas partes involucradas e interesadas. (Beltrán et al, 2009). La gestión por procesos se define como una manera de abordar el trabajo, con la finalidad de dar

una mejora sostenida de las tareas o actividades de una institución mediante la caracterización, elección, representación, registro y perfeccionamiento sostenido y perenne de los procesos (Bergholz, 2011).

Semánticamente, la gestión de procesos simboliza más que una forma simple de realizar el mapeo de las actividades institucionales. Simboliza mucho más que identificar continuamente a las actividades con un nombre, trabaja como un conjunto de actividades que configuran una cantidad significativa de procesos. La identificación de las actividades y el mapeo de estos procesos aprueban una adecuada planificación de las actividades, el esclarecimiento de las responsabilidades y el uso conveniente de los recursos aprovechables (Jeston & Nelis, 2006).

Gestión por procesos, comprende la implementación de una atareada gestión la misma que se puede realizar en cinco fases secuenciales que establecerán la ejecución de los procedimientos ejecutivos y de operación y que van a introducir las actualizaciones de perfeccionamiento en el proyecto: determinación de las actividades de procesos, Inventario de Procesos, Clasificación de Procesos, Mapa de Procesos y Selección de Procesos (Armas, 2015; Portero (2007).

Objetivos de la gestión por procesos: tiene como finalidad la mejora sostenida de la gestión por procesos, trata de alcanzar los siguientes objetivos: 1. La mejora de la planificación de los procesos en las instituciones públicas como la municipalidad; 2. Desarrollo de una comunicación bastante fluida y segura entre los elementos institucionales y el público que requiere el servicio; 3. Aumento de la complacencia del cliente edil. Garantizar la calidad de los servicios que propone la institución edil; 4. Avance en el desempeño y coherencia en el desarrollo de los procesos (Vaisnore & Petraite, 2011; Herrera, 2011).

Principios de la gestión por procesos: Estos principios se enfocan en la regulación de los procesos en las organizaciones públicas, con el respaldo de la misión, visión y estrategias propias u organizacionales (Franciskovic, 2017). Los principios hacen referencia a la perspectiva que se le aplica al tratamiento de los procesos de manera horizontal, el valor agregado a los procesos, el enfoque hacia

los resultados, la eficiencia, la flexibilidad y descentralización en la toma de decisiones, la eficacia cimentada en la competitividad, la guía al usuario, la perspectiva a los procesos, las decisiones fundamentadas en hechos y datos, el liderazgo (Municipalidad distrital de San Isidro, 2018; Harrington, 2011).

Dimensiones de la gestión por procesos. Procesos estratégicos: la dimensión procesos estratégicos hace referencia al nivel de conocimiento de la misión y visión, al grado de dominio de metas y objetivos institucionales, al nivel de conocimiento de los valores institucionales, al grado de capacitación a personal y al nivel de concientización en los objetivos estratégicos (Vite, 2019; Portero, 2007).

Proceso operativo: la dimensión procesos operativo hace referencia al nivel de conocimiento de la gestión por procesos, al grado de conocimiento del servicio por parte de quien realizan la prestación del servicio, al nivel de conocimiento del flujo de procesos del servicio, al grado de conocimiento de los tipos de servicios, al nivel de conocimiento de los requisitos para atención en el servicio, al grado de información que se da al usuario, al nivel de atención a reclamos, al grado de gestión del servicio y el nivel de resultados obtenidos en el servicio (Vite, 2019; Portero, 2007).

Proceso de apoyo: La dimensión procesos de apoyo se refiere al nivel de coordinación con otras gerencias, al grado de apoyo ofrecido al usuario, al nivel de satisfacción de los usuarios y al grado de satisfacción de la gerencia al área con el apoyo prestado (Vite, 2019; Portero, 2007).

Sobre el fundamento teórico de la atención al usuario. La atención al usuario se fundamenta en la garantía de dar continuidad a una institución, si los usuarios no manifiestan satisfacción con un determinado servicio, simplemente la institución tiende a desaparecer. Se considera usuario a la persona o conjunto de personas que constantemente están demandando necesidades que deben ser satisfechas, la necesidad de recurrir a un servicio para satisfacer sus necesidades, para ello utiliza recursos o servicios que pueden prestarla las instituciones públicas o privadas (Hernández, 2011, p. 349). El usuario es una entidad natural que recibe los servicios prestados, derivados de la realización de varios procesos, en la tentativa de compensar sus insuficiencias y que de ello obedece la

sobrevivencia de quien presta el servicio (Zolnowski & Bohmann, 2013; Gonçalves & Sampaio, 2012).

La atención al usuario conlleva a posicionar al usuario en el meridiano del proceso de gestión y de atención a sus necesidades (Regalado, 2016). La atención al usuario constituye un conjunto de prestaciones de servicio que desea le cause satisfacción, además de servicio básico, es un valor adherido para el usuario que con el pasar del tiempo se vuelve más exigente (Villa, 2014; Díaz, 2010). La atención al usuario se concibe como el proceso que alcanza todos los servicios que éste espera acoger para su complacencia y que en el afán de cobertura la necesidad, éste exige procesos de comparación del proceso que se utiliza sus similares que perduran en el contexto social (Seddon & O'Donovan, 2010).

Sobre los modelos teóricos de la atención al usuario. Se entiende como modelos teóricos de atención al usuario a la atención de un conjunto de personas que son gobernadas por la institución gubernamental, la atención a los usuarios es fundamentada por la teoría de la no confirmación de expectativa (Arfmann & Topolansky, 2014; Hernández, 2011).

Características de la atención al usuario. De acuerdo con Villa (2014) una adecuada atención al usuario presenta las características siguientes: El usuario entendido como persona que requiere de un servicio y que lo desea de manera tal que le genere satisfacción. La característica del destino que solicita la prestación del servicio se le denomina usuario que, en el caso de que el servidor sea la empresa privada se le conoce como cliente, y si se manda a la Administración Pública es un usuario del sistema público. El tratamiento o que se le promete al usuario pende de varios componentes (Simon, H. (2018; Horovitz, 2012).

Dimensiones de la atención al usuario. Empatía: la dimensión empatía hace referencia si los servidores o quienes atienden a los clientes comparten recursos con los clientes o usuarios, si ellos alcanzan información de importancia o dedicada al usuario, si identifican las necesidades del usuario, hace referencia si lo servidores son serviciales con el usuario, si demuestra, generosidad en el momento de la atención, si se pone en la necesidad del usuario (Arfmann & Topolansky, 2014; Hernández, 2011).

Calidad de servicio: la dimensión calidad del servicio se refiere al nivel de servicio de la atención en la captación de datos de los usuarios, al grado de servicio de la atención en los procesos de servicio brindados por los servidores, al nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención, al grado de atención a los reclamos presentados y al nivel de satisfacción con el servicio prestado (Arfmann & Topolansky, 2014; Hernández, 2011).

Capacidad de respuesta: la dimensión capacidad de respuesta se refiere al tiempo de duración en la atención del servicio, al tiempo de atención al reclamo por el servicio por parte del usuario, a la frecuencia de comunicación con el usuario, a la satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta y al tiempo de solución a los problemas presentados en la atención a los usuarios o al público en general (Arfmann & Topolansky, 2014; Hernández, 2011).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipos y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

La presente investigación se caracterizó por su correspondencia con la orientación cuantitativa. Para el autor Hernández (2016) dicha orientación se caracteriza por la recolección de información por medio de la encuesta para comprobar las hipótesis basadas en la evaluación numérica y el tratamiento estadístico mediante el SPSS.

La investigación fue de diseño no experimental; porque no se manipuló la variable gestión por proceso, fue transversal porque se realizó en una sola medición en un momento dado, como la toma de una fotografía en el instante de que algo sucede, y de alcance descriptivo correlacional porque se determinó la relación entre ambas variables (Hernández, et al., 2010; Creswell, 2014).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variables 1: gestión por proceso**

##### **Definición Conceptual:**

Jeston y Nelis (2006) señala que es la aplicación exigente del diseño de cada una de las actividades operativas que aumenta el desempeño debido a que hacen uso adecuado de los recursos; la gestión por procesos contribuye con la distribución y organización en el logro de los objetivos relacionados con los servicios al usuario; sus colaboradores laboran en equipos de trabajo y no de manera aislada, con un reflejo positivo en el nivel de sus resultados productivos (p. 20).

##### **Definición Operacional:**

La gestión por procesos se va a medir en función de cada uno de los indicadores de las respectivas dimensiones establecidos en la matriz de operacionalización de variables de la presente investigación.

## Dimensión 1: Procesos estratégicos

De acuerdo con D'Alessio, el proceso estratégico implica el desarrollo es un conjunto secuencial y sistemático de tareas o actividades, las mismas que son llevadas a cabo por la institución con el propósito de alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectarse al futuro de mediano o largo plazo. En ese sentido, se requiere de insumos o presupuestos a los análisis externo e interno, con la finalidad de lograr como resultado la enunciación de las estrategias planificadas, organizadas y deseadas por la institución, estos constituyen los medios que direccionarán a la organización en el tránsito y dirección de largo plazo, establecida como los objetivos estratégicos (Hax & Majluf, 1991, p.08).

## Dimensión 2: planeación

Drucker (2015) indica que la dimensión de planificación, constantemente presenta relación con la organización, el orden, la programación, la coordinación; consiste en identificar las actividades que se van a realizar, así como las técnicas y métodos se requieren para hacerlo. El acto de planificar se considera como un proceso que ayuda en la identificación de las actividades operativas que permitan la consecución de logros y metas planificadas con el apoyo de los recursos presupuestados adecuadamente (p.08).

## Dimensión 3: proceso de apoyo

Drucker (2015) señala el proceso de apoyo es la metodología sistémica de identificar, percibir e incrementar el valor añadido a los procesos de la institución con la finalidad de concretizar con la habilidad operativa del negocio y encumbrar el grado de complacencia de los usuarios. El proceso de apoyo contribuye con conceptos y técnicas, estos son la integralidad, que dan soporte a la complejidad, la teoría del caos y del mejoramiento sostenido y continuo, orientados en la concepción de maneras creativas e innovadoras de conocer cómo se hacen las actividades operativas (p.17).

## **Variable 2: atención al usuario**

### **Definición conceptual:**

Actualmente, en función de que una institución sea adecuadamente competitiva requiere de procesos de gestión de las interrelaciones con quienes reciben el servicio, estos procesos generalmente se llevan a cabo con la aplicación de las nuevas tecnologías, los trabajadores de la empresa que atienden estos servicios deben disponer de información en donde se necesite y en el tiempo exacto que se requiera (Robbins & Coulter, 2005, p.72).

### **Definición operacional:**

La atención al usuario se va a medir en función de cada uno de los indicadores de las respectivas dimensiones establecidos en la matriz de operacionalización de variables de la presente investigación.

#### Dimensión 4: empatía

La empatía permite la descripción de una cantidad significativa de prácticas. La literatura científica manifiesta que la empatía es la capacidad de sentir las emociones de otras personas y sentirlas como propio, concatenado a la competencia de crear espacios de imaginación con referencia a que los usuarios podrían pensar de cómo deben ser atendidos, libre de preocupaciones; la empatía consiste en ponerse en el estado situacional de los demás, en este caso de los usuarios de un determinado servicio, de comprenderlo, de tratar de visualizar mentalmente lo que vive el usuario respecto al servicio que espera, más no desde la perspectiva del que atiende o da el servicio, se debe de pensar y comprender en cómo piensa el usuario, con sus costumbres, creencias, valores y cultura (Kang & James, 2004, p.87)

#### Dimensión 5: calidad percibida

Parasumaran et al. (1991) indica que se define como el entendimiento y comprensión del usuario sobre la excelencia o dar más de lo que el usuario espera respecto a un determinado servicio, que aparece como producto de la discrepancia

de las esperanzas de los usuarios con sus respectivas conocimientos relacionados con el producto o servicio recibido, que este tipo de percepción de la calidad tiene un alcance netamente experimentado debido a que demuestra un enfoque externo y se centra en los sentimientos o juicios de los usuarios.

Portero (2007) indica que, el usuario se convierte, por lo tanto, en el protagonista, en el elemento central e indispensable del nuevo enfoque o conocimiento de la calidad, la misma que admite que la calidad debe ser entendida y sentida como el cliente o usuario lo entiende y siente, en ese sentido, es muy importante la opinión y participación del usuario. Por lo tanto, incrementar la calidad sentida y percibida conlleva a que el servidor debe estar enfocado en las necesidades de los usuarios, aprender y conocer sus necesidades, expectativas y ajustar el servicio sus requerimientos. (Falk et al., 2010, p. 102).

#### Dimensión 6: capacidad de respuesta

Quien haga las veces de servidor debe tener la competencia de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, la respuesta tiene que darse en función de los las acciones fundamentadas en el conocimiento de las necesidades, sentimientos y percepciones de los usuarios, en función a las competencias perfeccionadas que potencien a la institución con la finalidad de comprender y actuar con efectividad; la capacidad de respuesta se relaciona con el desempeño, con la rapidez y la coordinación con que las acciones se realizan e implementan para dar atención al servicio solicitado. Con la capacidad de respuesta, las instituciones gubernamentales como una municipalidad van a mejoras la imagen de toda la institución y van a mejorar la relación autoridades y la población, mejorando la gobernabilidad (Demuner, 2018).

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

#### **Población:**

De acuerdo con Hernández et al. (2010) la población contiene la relación de todos los elementos que queremos estudiar sus características de forma finita o infinita. Según la población que se encuentra en la capacidad de realizar trámites

en la Municipalidad de la Provincia de Yungay, fueron en promedio la cantidad de 20,170 ciudadanos y ciudadanas. De esta cantidad de población, en promedio se estima que son 232 ciudadanos los presentan un promedio de solicitud de servicio de manera regular.

### **Criterios de Inclusión**

Se ha incluido a la población de Yungay que presentan un promedio de 4 atenciones en la Municipalidad Provincial de Yungay, sea varón o mujer, y que realicen cualquier tipo de trámite y que ingresan por mesa de parte, y que han solicitado la gestión correspondiente para su atención al usuario.

### **Criterios de Exclusión**

Se ha excluido a los usuarios de la municipalidad quienes presentan escasa atención en la municipalidad debido a que no presentan una adecuada concepción respecto a la atención al usuario por parte de la municipalidad.

### **Muestra:**

La muestra se constituye como un sub conjunto de la población, pero por ser solo una parte tiene que ser representativa para fines de investigación, que sea representativa significa que las características de cada uno de los elementos de la población deben estar representada en la muestra, la representatividad es muy importante para inferencias de los resultados de la muestra hacia la población. En este estudio, dada que la población es finita, para determinar el tamaño de la población se hizo necesario calcularlo mediante la fórmula de tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población de los usuarios en Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. En tal sentido se hizo el cálculo correspondiente aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(232) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05) * (232 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 124,80 = 125$$

**Dónde:**

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: es la variabilidad positiva: 50 %

q: es la variabilidad negativa: 50 %

N: es el tamaño de la población

d: es la precisión o error: 5 %

Debido a que los usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay provienen de diversos caseríos de la Cordillera Blanca y Cordillera Negra, y dado que va a ser muy difícil de entrevistarlos, se ha creído por conveniente entrevistar al 40% de la muestra, esto es,  $125 * 0.4 = 50$  usuarios.

**Muestreo:**

Con la finalidad de seleccionar a los elementos de la muestra, se realizó un tipo de muestreo probabilístico o estocástico en función al bosquejo del problema, las hipótesis, el diseño de investigación; es decir, la selección se realizó probabilísticamente, mediante sorteo, cuidando que los integrantes totales en estudio dispongan la misma probabilidad de ser seleccionado (Hernández et al., 2010). La siguiente tabla indica la selección del 40% de la muestra por cada área de la municipalidad.

**Tabla 1***Muestra total*

Servicios	Total, por oficina	muestreo	Muestreo de oficina
Licencia de funcionamiento y Construcción	12	5	4.0
Unidad de riesgo y desastre	12	5	4.0
Registro familiar	14	4	3.2
Partida de nacimientos	16	7	5.6
Partida de matrimonio	11	5	4.0
Defensoría municipal del niño y Adolescente.	14	5	4.0
Oficina municipal de atención a la persona	18	7	5.6
Sistema de focalización de hogares	14	6	4.8
Programa juntos	14	6	4.8
	<b>125</b>	<b>50</b>	<b>40.0</b>

Fuente: Elaboración propia

El muestreo se realizó con la colaboración de los colaboradores y encargados de la gerencia de cada área tanto como para tomar datos, como para escuchar opiniones de los mismos en base al problema para evaluar la atención al consumidor.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica:

Para el desarrollo del estudio se decidió aplicar por emplear la técnica de la encuesta considerada por Creswell (2009) como la acción que se realiza en una investigación con el propósito de obtener datos que sirvan de soporte para el análisis de la problemática que se encuentra analizando, para ello las encuestas puede adaptarse a estudios cuantitativos por medio de su instrumento con opciones de respuesta cerradas para marcar una alternativa.

**Instrumento:**

Como instrumento se fue aplicado el cuestionario de forma anónima a los ciudadanos de la Provincia de Yungay, esta encuesta consta de 24 preguntas. Para esta investigación, Creswell (2014) el cuestionario es un documento que permite y facilita el poder recabar información de indicadores de ciertas variables que se estén investigando (p.202). Para la calificación del instrumento se utilizó la escala de Likert y una medición ordinal, desde “1 = muy bajo” hasta “5 = muy alto”.

Para Hernández et al. (2010) el cuestionario es un instrumento de recogimiento de datos, su función consiste en que le permite al investigador recoger la información por cada ítem que se ha planteado en el instrumento, la recopilación de datos se hace a la muestra o población según sea el caso, se caracteriza porque no consigna o registra los datos de los encuestados o a quienes forman parte de la aplicación del instrumento; bajo este punto de vista se puede afirmar que la aplicación de un instrumento, generalmente, es anónimo.

**Validación:**

La validez de un instrumento significa que el instrumento debe medir a la variable que debe medir y no otra. El instrumento, siempre en cuando ha sido elaborado por el investigador debe ser validado, generalmente por el método del Juicio de Expertos. Este método consiste en alcanzar el instrumento a los tres expertos, ellos, mediante una observación y análisis del instrumento lo validan según criterio propio. Para ello se revisa el contenido del instrumento, la matriz de operacionalización de variables. Adicional a ello se alcanza una hoja de calificación en donde los expertos podrán las calificaciones sobre la validez del instrumento.

**Confiabilidad:**

La confiabilidad mide el grado en que la aplicación repetida del instrumento entrega los mismos resultados. Se aplica la confiabilidad cuando el instrumento ha sido creado por el investigador por primera vez. Existen varias metodologías para medir la confiabilidad de un instrumento, no obstante, la más utilizada es el método de Alfa de Cronbach. También existen varias herramientas de cálculo de la confiabilidad, para ello se puede utilizar el software SPSS versión 25, Microsoft

Excel, Statistic, entre otros. Se acepta una confiabilidad de Alfa de Cronbach mayor a 0.80.

### **3.5. Procedimiento**

Para poder realizar el presente trabajo de investigación, se ha remitido una carta de presentación al representante de la Municipalidad de Provincial de Yungay, quien brindo la conformidad para acceder a la información solicitada o requerida; asimismo se podrá aplicar los instrumentos para acopiar y recolectar la información necesaria.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método estadístico es un conjunto de actividades o procedimientos que parten desde el recojo de la información, proceso, almacenamiento, generación de tablas y gráficos, así como la interpretación de los resultados, y son válidos tanto para datos cualitativos y cuantitativos de la investigación (Creswell, 2014, p. 136). El manejo de los datos y la información se realizan con la finalidad de comprobar, en una parte de un objeto de estudio, de una o varios resultados verificables, derivadas del planteamiento de la hipótesis general de la investigación.

En la presente investigación se empearon métodos estadísticos para contrastar las hipótesis planteadas, se aplicó el instrumento de recolección de datos a los ciudadanos usuarios de la Municipalidad provincial de Yungay, luego se elaboró una base de datos en el Excel en función a las dos variables de investigación. Posteriormente, con estos datos se aplicó el software estadístico SPSS, de donde se obtuvieron por resultados las tablas, los valores de las tablas fueron procesados, y se elaboraron los gráficos estadísticos, ellos van a servir para realizar la prueba de hipótesis estadística y determinar la correlación de variables. La correlación de variables se llevó a cabo con el estadístico de correlación de Rho Spearman para variables categóricas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigadora se comprometió a respetar la propiedad intelectual o los conocimientos científicos de los autores citándoles debidamente, se comprometió a no realizar plagio en toda la extensión de la tesis, y que los procesos y los resultados no fueron manipulados a conveniencia. Que los encuestados también fueron respetados en el proceso de aplicación del instrumento. La investigadora dio fe de que la construcción de toda la investigación ha sido de su propiedad intelectual.

#### IV. RESULTADOS

De la tabla de frecuencias procesadas para las dos variables y que se encuentran calculadas por cada dimensión se la variable se ha logrado obtener la siguiente tabla resumen:

**Tabla 2**

*Resumen de cálculo de frecuencias y porcentajes de ambas variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	FRECUENCIAS					Suma
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
V1	Gestión por procesos	10	11	13	9	7	50
V2	Atención al usuario	9	12	14	8	7	50
D1V1	Procesos estratégicos	10	10	13	9	8	50
D2V1	Procesos operativos	10	11	14	8	7	50
D3V1	Procesos de apoyo	10	11	13	9	7	50
D1V2	Empatía	8	12	14	8	8	50
D2V2	Calidad de servicio	9	13	13	8	7	50
D3V2	Capacidad de respuesta	10	12	13	9	6	50

Fuente: Procesamiento de encuesta

#### Correlación de Spearman

##### Respuesta al objetivo específico 1

Para dar respuesta al objetivo número 1, se tuvo que calcular la correlación entre la gestión por procesos y la dimensión empatía de la variable atención al usuario en el espacio en estudio. Los cálculos realizados se encuentran en el anexo 07.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)} = 1 - \frac{6 * (5917.00)}{50(50^2 - 1)} = 0.715870$$

El índice de correlación de Spearman  $r_s = 0.715870$  significa que existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la dimensión empatía en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021.

### **Respuesta al objetivo específico 2**

Para dar respuesta al objetivo número 2, se tuvo que calcular la correlación entre la variable gestión por procesos y la dimensión calidad de servicio de la variable atención al usuario en el espacio en estudio. Los cálculos realizados se encuentran en el anexo 07.

$$r_s = 1 - \frac{6 * (5595.25)}{50(50^2 - 1)} = 0.731321$$

El índice de correlación de Spearman  $r_s = 0.731321$  significa que existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la dimensión calidad de servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021.

### **Respuesta al objetivo específico 3**

Para dar respuesta al objetivo número 3, se tuvo que calcular la correlación entre la variable Gestión por procesos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable atención al usuario en el espacio en estudio. Los cálculos realizados se encuentran en el anexo 07.

$$r_s = 1 - \frac{6 * (5449.00)}{50(50^2 - 1)} = 0.738343$$

El índice de correlación de Spearman  $r_s = 0.7381343$  significa que existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la dimensión capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021.

## Respuesta al objetivo general

Para dar respuesta al objetivo general, se tuvo que calcular la correlación entre la variable gestión por procesos y la variable atención al usuario en el espacio en estudio. Los cálculos realizados se encuentran en el anexo 07.

$$r_s = 1 - \frac{6 * (5644.00)}{50(50^2 - 1)} = 0.728980$$

El índice de correlación de Spearman  $r_s = 0.728980$  significa que existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la variable atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Con referencia a la investigación antecedente de Medina et al. (2019) concluyeron que las principales bondades de la propuesta se centraron en la capacidad de actuación sobre los procesos que incidieron decisivamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y que tuvieron un mayor impacto en los clientes bajo un proceso de mejora sostenida. Que la propuesta incorporó un conjunto de materiales que le aportaron valor científico, que procuró un manejo eficiente del tiempo y la participación dinámica con decidido aprendizaje y responsabilidad en las soluciones manifestadas. Que la propuesta logró una efectiva representación del proceso como fundamento para la mejora, la anexión de los diferentes sistemas de gestión, que garantizó la gestión del conocimiento, las normativas aplicadas, los instrumentos, indicadores y otros indicadores significativos de los procesos. Estos resultados difieren con la presente investigación debido a que no encontraron las relaciones entre variables, no obstante, sirvió para fundamentar la presente investigación.

Respecto a la investigación antecedente de Hidalgo (2016) concluyó que el modelo de gestión propuesto fue de gran ayuda en la mejor de la calidad en la atención a los usuarios. Que el diseño del modelo de gestión de calidad que fue aplicado a la realidad del espacio en estudio, mejoró significativamente a los procesos administrativos de la organización llegando a una adecuada satisfacción por parte de los beneficiarios, en ese sentido, se incrementaron los usuarios. Que el modelo de gestión de mejora de la calidad en la atención a los usuarios del espacio estudiado fue validado por expertos en el tema, quienes consideraron que los procesos en ese entonces, levantados fueron muy importantes para ese momento, no obstante, se consideró agregar en el mediano plazo a todos los aspectos operativos de la institución estudiada. Estos resultados difieren con la presente investigación debido a que no encontraron las relaciones entre variables, no obstante, sirvió para fundamentar la presente investigación.

Sobre la investigación antecedente de Rojas (2015) conclusión, que existe una incapacidad compartida con el estado en cuanto a la capacidad percibida y la satisfacción, a pesar de existir un compromiso dentro de su planeación estratégica

para satisfacer y brindarles servicios de calidad elevada. Estos resultados difieren con la presente investigación debido a que no encontraron las relaciones entre variables, no obstante, sirvió para fundamentar la presente investigación.

En la investigación antecedente de Flores (2020) concluyó que la variable independiente estudiada mejoró la calidad de atención, así como también fortaleció la planificación y la clasificación, dirección con enfoque claro en el control y evaluación de los procesos de atención al usuario beneficiario de la prestación de servicio de la institución estudiada. Que el 54% opinó que la planificación, organización, dirección, control y evaluación no se cumplieron con los parámetros legales; que el 42% opinó que la gestión se desarrolló de manera regular, solo el 4% calificó como buena. Respecto a la personalización de los aspectos cualitativos en el proceso de atención en los usuarios se tuvo que el 48% opinaron que fue de malo a regular. Estos resultados difieren ligeramente con la presente investigación debido a que no encontraron las relaciones entre variables, no obstante, sirvió para fundamentar la presente investigación.

Con referencia a la investigación antecedente de Mejía (2020) concluyó que se encontró correlación positiva alta con  $Rho = 0.751$  entre ambas variables. Que constó de relación positiva significativa entre la eficiencia en la implementación y la variable liderazgo y compromiso de la alta dirección con  $Rho = 0.617$ . Que existió correlación es moderada entre la eficiencia en la implementación y la gestión de recursos humanos con  $Rho = 0.669$ . Que existió correlación moderada entre la eficiencia en la implementación y la articulación de procesos internos con  $Rho = 0.627$ . Estos resultados concuerdan parcialmente con la presente investigación en el sentido de que ambas investigaciones determinaron correlaciones entre ambas variables, no obstante, difieren en las magnitudes de las relaciones encontradas casi en un 50% en promedio.

Sobre la investigación antecedente de Vite (2019) concluyó que ejecutado la correlación con el proceso de comisión estratégica y la calidad de servicio se encontró relación negativa débil con  $-0.392$ . Que la correlación entre proceso operativo y calidad de servicio se encontró correlación positiva débil con  $0,439$ . Que la correlación entre proceso de soporte o apoyo y calidad de servicio fue positiva

baja con 0,385. Estos resultados concuerdan parcialmente con la presente investigación en el sentido de que ambas investigaciones determinaron correlaciones entre ambas variables, no obstante, difieren en las magnitudes de las relaciones encontradas, ya que la investigación antecedente encontró relaciones negativas, la presente investigación encontró relaciones bajas pero positivas.

Respecto a la investigación antecedente de De la cruz (2018) concluyó que con el mapeo de procesos permitió visualizar adecuadamente la dinámica del proceso y dividirlo, realizar análisis, valorarlo y consecutivamente determinar adecuadamente el proceso en estado de criticidad. El autor encontró que se había establecido que las actividades de valoración en la dimensión familiar y la valoración técnica de la vivienda tuvo alto nivel de criticidad, que la selección de los aspectos metodológicos de perfeccionamiento en las actividades estableció que la propuesta no significó cambios radicales, por el contrario buscó mejorar y alcanzar valoración a lo que se tenía, con la finalidad de reducir los gastos y tiempos, alcanzado de esta manera la eficiencia en las áreas deseadas. Estos resultados difieren ligeramente con la presente investigación debido a que no encontraron las relaciones entre variables, no obstante, sirvió para fundamentar la presente investigación.

En la investigación antecedente de Arteaga y Saavedra (2018) concluyó que las actividades de Limpieza Pública fueron llevadas a cabo de forma ineficiente, no agregaron valor en el tiempo empleado cuando se llevaron a cabo los procesos, el trabajo operativo o procedimental, que, el alcance para la limpieza de las calles y parques fue de 24.93% y en el acopio de la basura fue de 31.19%, que hubo problemas de costos, situación negativa del actual enfoque funcional, donde primó el individualismo y no la eficacia y eficiencia en la actividad. Que la planificación basada en procesos en la gestión de mejora el servicio público de Limpieza pública, permitió mejorar las actividades, proporcionó indicadores que permitieron valorar el proceso y los procesos operativos programados. Estos resultados difieren ligeramente con la presente investigación debido a que no encontraron las relaciones entre variables, no obstante, sirvió para fundamentar la presente investigación.

Sobre la investigación antecedente de Castro y López (2018) concluyó que el nivel bueno con 86.1%, regular con 11.1% y deficiente con 2.8%. Que el sistema de control interno tuvo influencia positiva baja con 0.398 en la gestión por procesos, que además tuvo influencia positiva baja en la gestión por procesos con 0.317 en la gestión por procesos, que la evaluación de riesgos no influyó 0.002 en la gestión por procesos, la dimensión actividades de control influyó con 0.349 en la gestión por procesos, la dimensión información y comunicación tuvo influencia positiva moderada con 0.547 en la gestión por procesos, la dimensión actividades de supervisión tuvo influencia positiva baja en la gestión por procesos, y la dimensión planificación estratégica tuvo influencia positiva baja en la gestión por procesos con 0.260. Estos resultados concuerdan parcialmente con la presente investigación en el sentido de que ambas investigaciones determinaron correlaciones entre ambas variables, que los resultados son casi parecidos en magnitudes, ambas investigaciones encontraron relaciones positivas.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.** Existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021 ( $r_s = 0.728980$ ).
- 2.** Existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la dimensión empatía en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021 ( $r_s = 0.715870$ ).
- 3.** Existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la dimensión calidad de servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021 ( $r_s = 0.731321$ ).
- 4.** Existió una correlación positiva media considerable entre la gestión por procesos y la dimensión capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021 ( $r_s = 0.7381343$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

**1.** La gerencia de la Municipalidad Provincial de Yungay debe aplicar la gestión por procesos debido a que ha demostrado que presentó correlación positiva considerable con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, para ello debe de concientizar a todos los empleados en participar decididamente en la mejora de la atención al usuario de la institución edil.

**2.** La gerencia de la Municipalidad Provincial de Yungay debe aplicar la gestión por procesos, no obstante, debe de trabajar bastante en el desarrollo de la dimensión empatía, ya que es una dimensión muy necesaria si se desea mejorar la atención del usuario, para ello debe de solicitar la participación de un profesional de la Psicología para que en capacitaciones programas pueda reforzar esta importante dimensión.

**3.** La gerencia de la Municipalidad Provincial de Yungay debe aplicar la gestión por procesos, no obstante, debe de trabajar bastante en el desarrollo de la dimensión calidad de servicio, para ello debe programar capacitaciones en la atención al cliente desde una perspectiva profesional y humana.

**4.** La gerencia de la Municipalidad Provincial de Yungay debe aplicar la gestión por procesos, no obstante, debe de trabajar bastante en el desarrollo de la dimensión capacidad de respuesta, en ese sentido, la gerencia debe capacitar al personal en métodos y técnicas de la administración y la ingeniería en cómo responder rápidamente a las necesidades de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Arfmann, D., & Topolansky, F. G. (2014). *The Value of Lean in the Service Sector: A Critique of Theory & Practice*. International Journal of Business and Social Science, 5(2), 18-24.
- Armas, L. J. (2015). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán*. (Tesis de Licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://www.google.com/search?q=Armas%2C+L.+J.+%282015%29.+Calidad+de+servicio+y+nivel+de+satisfacci%C3%B3n+de+los+usuarios+de+la+Municipalidad+Distrital+de+Sanagor%C3%A1n>
- Arteaga, R. C. y Saavedra, O. W. (2018). *Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5975/BC-968%20ARTEAGA%20LORA-SAAVEDRA%20SLAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barzelay, M. (2001). *The New Public Management. Improving Research and Policy Dialogue*. Berkeley, University of California Press.
- Barzelay, M. (2001a). *La nueva gerencia pública. Un ensayo biográfico para estudiosos latinoamericanos*. Reforma y Democracia, nº 19, págs. 30-58.
- Becker, J.; Rosemann, M.; Kugeler, M.; Vilkov, L. & Taratoukhine, E. V. (2008). *Process Management. A Guide for the Design of Business Processes* [in Russian]. Moscow: Springer, Eksmo Publisher. 360 p. ISBN 5-699-19492-4.

- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Miguel, R., & Fernando, T. (2009). *Guía para una Gestión Basada en Procesos*. Sevilla: IAT.
- Beltrán, M. (2000). *El problema de la calidad en los servicios públicos*, en Trinidad Requena, A. (coord.): *Evaluación y calidad en las organizaciones públicas*. Madrid, Ministerio de Administraciones Públicas.
- Blokdijk, G. (2008). *Business Process Management BPM 100 Success Secrets: 100 Most Asked Questions on BPM Implementation, Process, Software, Tools and Solutions*. Emereo Publishing. 208 p. ISBN 0980485266.
- BPM (2014). *Process Management in Service Organizations VS. Manufacturing Companies*. <http://www.processorientation.com/?p=840>.
- Castro, I. K. y López, K. G. (2018). *Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagoran, 2017*. Tesis de maestría. Universidad San Martín de Porres. Perú. [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17647/castro\\_bi-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17647/castro_bi-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Collins. (2014). *Soft Skills Definition*. Obtenido de Collins Dictionary: <http://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/softskills?showCookiePolicy=true>
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*: SAGE Publications.
- Creswell, J.W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th Ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.

- De la Cruz, K. P. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la Eficiencia en la unidad de gestión social Del programa nacional de vivienda Rural, 2018*. Tesis de grado. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/513ceb9c-4e69-4557-bc0f-d454b39b4959>
- Díaz, A. (2010). *Cómo atender y servir efectivamente al usuario*. [http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata\\_Usuario.pdf](http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2010/pdf/Separata_Usuario.pdf)
- Drucker, P. (2015). *Managment estrategic, Definition of strategic planning*. Buenos Aires- Argentina, ed. Sudamericana.
- Estela, R. (2016). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú – 2014* (Tesis de pregrado en Administración de Empresas) Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Lima, Perú. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2630>
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). *The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
- Flores, C. A. (2020). *Gestión por procesos e influencia en el mejoramiento de la atención al usuario: Municipalidad Provincial de Yungay, 2021*. Tesis doctoral. Universidad César vallejo. Tarapoto. Perú. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150>
- Franciskovic, J. (2017). *Challenges of public management: budgeting for results and accountability*. Universidad ESAN, Lima (Artículo científico).

Recuperada de: <https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733616006.pdf>

Fuentes, M. (2014). *Dimensiones del Modelo SERVQUAL*. Tesis para optar el grado de maestro en Administración, facultad de ciencias económicas. Bogotá Colombia.

Garzón, G. y Ariza. Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. Universidad de Santander. Colombia.

Gonçalves, H. M., & Sampaio, P. (2012). *The customer satisfaction-customer loyalty relationship*. *Management Decisión*, 50(9), 1509-1526. doi:10.1108/00251741211266660

Gronroos, C., & Voima, P. (2013). *Critical service logic: making sense of value creation and cocreation*. [Article]. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133-150. doi: 10.1007/s11747-012-0308-3

Harrington, H.J. (2011). *Streamlined process improvement*. New York: McGraw Hill. 432 p. ISBN 0071768637.

Hax, A. y Majluf, N. (1991). *The strategy concept and process*. A pragmatic approach. Prentice Hall.

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.

Hernández, S.R.; Fernández, C. C.; Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill.

Hidalgo, J. R. (2016). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*. Tesis de grado. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1090?locale=en>

Horovitz, J. (2012). *Diferenciación a través del servicio al cliente*. Buenos aires. Argentina.

Jeston, J. & Nelis, J. (2006). *Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2006. 438 p. ISBN 978-0- 75-068656-3.

Johnston, R. & Clark, G. (2008). *Service operations management: improving service delivery* (Vol. Third Edition): Financial Times Prentice Hall.

Kang, G., & James, J. (2004). *Service quality dimensions: An examination of Grönroos's service quality model*. *Managing Service Quality*, 14 (4), 266-277. doi:10.1108/09604520410546806

Lahera, E. (2004). *Política y políticas públicas del año 2004*. Santiago: CEPAL.

Medina, A.; Nogueira, D.; Hernández, A. y Comas, R. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. *Ingeniare. Revista chilena. ing.* vol.27 no.2 Arica abr. 2019. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328> ISSN 0718-3305

Mejía, F. B. (2020). *Eficiencia de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos – 2018*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima Perú.

<http://extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4550/TM%20AD-Gp%20M39%202019%20-%20Mejia%20Alvarez%20Francisco%20Benjamin.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

- Mintzberg, H., Quin, J. B., & Voyer, J. (1997). *The process strategic*. México: Pearson Education.
- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ISIDRO. (2018) *Modelo de gestión por procesos*. Lima Perú. Recuperada 02 de julio 2021 de: <http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/gestion-por-procesos/>
- Niehaves, B., Plattfaut, R., & Becker, J. (2013). *Business process management capabilities in local governments: A multi-method study*. *Government Information Quarterly*, 30(3), 217–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.002>
- Pacherres, J. y Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Perceived Service Quality as a CustomerBased Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model*. [Article]. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.
- Pérez, J. A. (2004). *Gestión por procesos. Como utilizar ISO 9001: 2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC Editorial. España.
- Pincay, M. Y. & Parra, F. C. (2020). *Quality management in customer service for SMEs. A look at Ecuador* (artículo científico). Vol. 6, núm. 3, julio-septiembre 2020, pp. 1118-1142. Recuperada de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>
- Portero, M. (2007). *Gestión por procesos. Una herramienta para la mejora de centros educativos*. VII Congreso de gestión educativa. Chile.

- Regalado, G. (2016). *Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de lima norte 2016 - Lima*. Tesis para obtener el grado de maestra en gestión pública, Perú. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9069/Regalado\\_VGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9069/Regalado_VGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005, p.72), *La Administración*. (8va° Ed). Pearson educación, México.
- Robson, M. & Ullah, P. (1996). *A Practical Guide to Business Process Reengineering*. Brookfield: Gower Publishing, 1996. 159 p. ISBN 0566075776.
- Schulz, B. (2008). *The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge*. NAWA Journal of Language and Communication, 2(Issue 1), 146-154.
- Seddon, J., & O'Donovan, B. (2010). *Rethinking Lean Service*. [Article]. Management Services, 54(1), 34-37.
- Simon, H. (2018). *The Proverbs of Administration, In Democracy Bureaucracy and the Study of Administration*, 38-59, Routledge (2018)
- Vaisnore, A., & Petraite, M. (2011). *Customer Involvement into Open Innovation Processes: A Conceptual Model*. [Article]. Vartotojų įtraukimas į atvirųjų inovacijų procesą: konceptualus modelis., 73(3), 62-73.
- Villa, J. P. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. Barcelona: Profit Editorial I.

Vite, N. M. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015*. Tesis de maestría. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4080/TM%20AD-Gp%204869%20V1%20-%20Vite%20Rivas%20Nelly%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4080/TM%20AD-Gp%204869%20V1%20-%20Vite%20Rivas%20Nelly%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zeithmal, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Zolnowski, A., & Bohmann, T. (2013). *Customer integration in service business models*. Paper presented at the System Sciences (HICSS), 2013 46th Hawaii International Conference on.

## **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
Gestión por procesos	Es aquel tipo de gestión que contribuye en la cohesión de la institución mediante los procesos que atraviesan los órganos, y busca la eficacia de la organización con un enfoque hacia el ciudadano y no solo la eficiencia por cada órgano (Estela, 2016).	La variable Gestión por procesos se va a medir en función de los índices, indicadores de cada una de las dimensiones.	Procesos estratégicos	Nivel de conocimiento de la misión y visión	Ordinal	
				Grado de dominio de metas y objetivos institucionales		
				Nivel de conocimiento de los valores institucionales		Muy bajo (1)
				Grado de capacitación a personal		Bajo (2)
				Nivel de concientización en los objetivos estratégicos		Medio (3)
			Proceso operativo	Nivel de conocimiento de la gestión por procesos	Alto (4)	
				Grado de conocimiento del servicio	Muy alto (5)	
				Nivel de conocimiento del flujo de procesos del servicio		
				Grado de conocimiento de los tipos de servicios		
				Nivel de conocimiento de los requisitos para atención en el servicio		
				Grado de información que se da al usuario		
				Nivel de atención a reclamos		
			Proceso de apoyo	Grado de gestión del servicio		
				Nivel de resultados obtenidos en el servicio		
Nivel de coordinación con otras gerencias						
Grado de apoyo ofrecido al usuario						
Nivel de satisfacción de los usuarios						
Grado de satisfacción de la gerencia al área con el apoyo prestado						

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala				
Atención del usuario	Es un conjunto de actividades operacionales que se encargan de atender las demandas, son debidamente planificadas con la finalidad de presar un mejor servicio de atención a los usuarios (Garzón y Ariza, 2018, p.20.).	La variable atención del usuario: Municipalidad Provincial de Yungay 2021 se va a medir en función de los índices e indicadores de cada una de las dimensiones de empatía. Calidad de servicio y Capacidad de respuesta	Empatía	Comparte recursos con el usuario	<b>Ordinal</b>				
				Alcanza información dedicada al usuario		Muy bajo (1)			
				Identifica las necesidades del usuario			Bajo (2)		
				Es servicial con el usuario				Medio (3)	
				Demuestra generosidad en el momento de la atención					Alto (4)
				Se pone en la necesidad del usuario					
			Calidad de servicio	Nivel de servicio de la atención en la captación de datos					
				Grado de servicio de la atención en el proceso de servicio					
				Nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención					
				Grado de atención a los reclamos presentados					
				Nivel de satisfacción con el servicio prestado					
			Capacidad de respuesta	Tiempo de duración en la atención del servicio					
				Tiempo de atención al reclamo por el servicio					
				Frecuencia de comunicación con el usuario					
				Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta					
Tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al publico									

## Anexo 02. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor:** Mg. Alvaron Robles, Dennis Gabriel

**Presente.**

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima

Norte, promoción 202101, aula LIMA - 1 (1T1, 1P1), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: La Gestión por procesos y su incidencia del mejoramiento en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma  
Quijano Champa, Mérida Suliana  
D.N.I: 42493870

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN POR PROCESOS**

n°	Ítem	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
1	¿Cómo es el nivel de conocimiento de la misión y visión en la gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
2	¿Cómo es el grado de dominio de metas y objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
3	¿Cómo es el nivel de conocimiento de los valores institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
4	¿Cómo es el grado de capacitación a personal en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
5	¿Cómo es el nivel de concientización en los objetivos estratégicos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: PROCESOS OPERATIVOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6	¿Cómo es el nivel de conocimiento de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
7	¿Cómo es el grado de conocimiento del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
8	¿Cómo es el nivel de conocimiento del flujo de procesos del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
9	¿Cómo es el grado de conocimiento de los tipos de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
10	¿Cómo es el nivel de conocimiento de los requisitos para atención en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
11	¿Cómo es el grado de información que se da al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
12	¿Cómo es el nivel de atención a reclamos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
13	¿Cómo es el grado de gestión del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
14	¿Cómo es el nivel de resultados obtenidos en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: PROCESO DE APOYO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

11	¿Cómo es el nivel de coordinación con otras gerencias en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X	
12	¿Cómo es el grado de apoyo ofrecido al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X	
13	¿Cómo es el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X	
14	¿Cómo es el grado de satisfacción de la gerencia al área con el apoyo prestado en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]**

**13, junio 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:    Mg. Dennis Gabriela Alvarón Robles  
DNI: 976362144**

**Especialidad del evaluador: Lic. Estadística. Mg. Investigación y Docencia**

- 1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante**  
Nombre: Dennis Gabriela Alvarón Robles  
Correo: dgarobles@hotmail.com  
Celular: 976362144

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL USUARIO**

N°	Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
2	¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
6	¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
8	¿Cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
9	¿Cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
10	¿Cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
11	¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

12	¿Cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
13	¿Cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
14	Cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención ¿al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

13, junio del 2021

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Dennis Gabriela Alvarón Robles**

**DNI: 976362144**

**Especialidad del evaluador: Lic. Estadística. Mg. Investigación y Docencia**

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3 claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante**

Nombre: Dennis Gabriela Alvarón Robles

Correo: dgarobles@hotmail.com

Celular: 976362144

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor:** Mg. Solorzano Lirio, Lisset Milagros

**Presente.**

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima

Norte, promoción 202101, aula LIMA - 1 (1T1, 1P1), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Magíster.

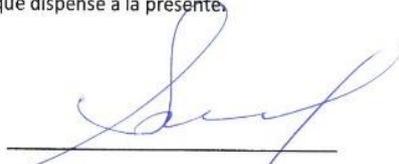
El título del proyecto de investigación es: La Gestión por procesos y su incidencia del mejoramiento en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



---

Firma  
Quijano Champa, Mérida Suliana  
D.N.I: 42493870

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN POR PROCESOS**

N°	Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
2	¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
6	¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
8	¿Cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
9	¿Cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
10	¿Cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
11	¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
13	¿Cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

14	Cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención ¿al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X	
15	¿Cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X	
15	¿Cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X	

**Opinión de aplicabilidad:**                    **Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]**

**13, junio 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Lisset Milagros Solorzano Lirio**

**DNI: 996347943**

**Especialidad del evaluador: Ingeniero Industrial. Mg. Investigación y Docencia**



**Firma del Experto Informante**  
Nombre: Lisset Milagros Solorzano  
Lirio  
Correo:  
lsolorzano1807@hotmail.com  
Celular: 996347943

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ATENCIÓN AL USUARIO**

N°	Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
2	¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
6	¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
8	¿Cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
9	¿Cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
10	¿Cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
11	¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

13	¿Cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
14	Cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención ¿al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

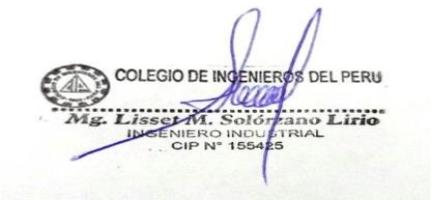
**Opinión de aplicabilidad:**                    **Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]**

**13, junio del 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Lisset Milagros Solorzano Lirio**

**DNI: 996347943**

**Especialidad del evaluador: Ing. Industrial Mg. Investigación y Docencia**



**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante**

Nombre: Lisset Milagros Solorzano Lirio

Correo:

lsolorzano1807@hotmail.com

Celular: 996347943



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor:** Dr. Vega Huincho, Fernando

**Presente.**

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima

Norte, promoción 202101, aula LIMA - 1 (1T1, 1P1), requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es: La Gestión por procesos y su incidencia del mejoramiento en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Quijano Champa, Mérida Suliana  
D.N.I: 42493870

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN POR PROCESOS**

N°	Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
2	¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
6	¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
8	¿Cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
9	¿Cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
10	¿Cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
11	¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

13	¿Cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
14	Cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención ¿al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

**Opinión de aplicabilidad:**                      **Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]**

**13, junio 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Ing. Fernando Vega Huincho**

**DNI: 32836979**



Dr. Fernando Vega Huincho  
CIP: 45511

**Especialidad del evaluador: Ingeniero Industrial, Mg. Investigación y Docencia**

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
**Firma del Experto Informante**

Nombre: Fernando Vega  
Huincho  
Correo: fvh100@gmail.com  
Celular: 943998452

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
2	¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
4	¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
5	¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
6	¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
8	¿Cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
9	¿Cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
10	¿Cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
11	¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
<b>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

13	¿Cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
14	Cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención ¿al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		
15	¿Cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**                      **Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]**

**13, junio del 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Fernando Vega Huincho**

**DNI: 32836979**

**Especialidad del evaluador: Ing. Industrial Mg. Investigación y Docencia**



Dr. Fernando Vega Huincho  
CIP: 45511

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Firma del Experto Informante**

Nombre: Fernando Vega Huincho

Correo: fvh100@gmail.com

Celular: 943998452

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## ANEXO 03. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO: GESTIÓN POR PROCESOS Y ATENCIÓN AL USUARIO

**Estimado encuestado:** Sírvase responder con absoluta sinceridad la siguiente encuesta, que corresponde al estudio de Gestión por procesos y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. Sírvase responder la encuesta con responsabilidad y honestidad. Este proceso es totalmente anónimo, se reitera el pedido de absoluta honestidad en sus respuestas. Muchas Gracias por su participación.

o.	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>							
1	<b>Procesos estratégicos</b>	¿Cómo es el nivel de conocimiento de la misión y visión en la gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
2		¿Cómo es el grado de dominio de metas y objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
3		¿Cómo es el nivel de conocimiento de los valores institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
4		¿Cómo es el grado de capacitación a personal en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
5		¿Cómo es el nivel de concientización en los objetivos estratégicos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
6	<b>Proceso operativo</b>	¿Cómo es el nivel de conocimiento de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
7		¿Cómo es el grado de conocimiento del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					

8		¿Cómo es el nivel de conocimiento del flujo de procesos del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
9		¿Cómo es el grado de conocimiento de los tipos de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
0		¿Cómo es el nivel de conocimiento de los requisitos para atención en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
1		¿Cómo es el grado de información que se da al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
2		¿Cómo es el nivel de atención a reclamos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
3		¿Cómo es el grado de gestión del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
4		¿Cómo es el nivel de resultados obtenidos en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
5	<b>Proceso de apoyo</b>	¿Cómo es el nivel de coordinación con otras gerencias en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
6		¿Cómo es el grado de apoyo ofrecido al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
7		¿Cómo es el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
8		¿Cómo es el grado de satisfacción de la gerencia al área con el apoyo prestado en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					

#### LEYENDA

1 muy bajo    2 Bajo    3 Medio    4 Alto    5 Muy alto

o	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
<b>ATENCIÓN DEL USUARIO: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY 2021</b>							
1	<b>Empatía</b>	¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
2		¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
3		¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
4		¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
5		¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
6		¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
7	<b>Calidad de servicio</b>	¿Cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
8		¿Cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
9		¿Cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					

0		¿Cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
1		¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
2	<b>Capacidad de respuesta</b>	¿Cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
3		¿Cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
4		¿Cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
5		¿Cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					
6		¿Cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					

**LEYENDA**

- 1 muy bajo [00 - 10]    2 Bajo [10 - 12]    3 Medio [12 - 16]  
4 alto [16 - 18]    5 Muy alto [18 - 20]





°	ATENCIÓN AL USUARIO															
	Empatía						Calidad de servicio					Capacidad de respuesta				
										0	1	2		0	1	2
	9.0	4.0	.0	7.0	7.0	1.5	.0	.0	1.5	1.5	4.0	.0	1.5	1.5	.0	1.5
	4.0	9.0	4.0	1.5	1.5	.0	1.5	4.0	7.0	.0	1.5	4.0	1.5	.0	1.5	7.0
	.0	7.0	1.5	9.0	.0	4.0	7.0	1.5	.0	4.0	.0	7.0	.0	7.0	9.0	9.0
	1.5	.0	4.0	.0	1.5	7.0	.0	4.0	1.5	1.5	4.0	1.5	1.5	.0	9.0	.0
	4.0	9.0	4.0	7.0	4.0	.0	4.0	7.0	4.0	.0	1.5	.0	4.0	4.0	1.5	.0
	1.5	4.0	9.0	4.0	7.0	1.5	7.0	.0	.0	4.0	7.0	4.0	.0	1.5	7.0	4.0
	7.0	4.0	1.5	4.0	1.5	4.0	1.5	7.0	1.5	1.5	4.0	7.0	1.5	4.0	.0	1.5
	7.0	1.5	4.0	1.5	4.0	9.0	.0	1.5	4.0	4.0	9.0	4.0	4.0	9.0	4.0	7.0
	1.5	4.0	7.0	9.0	.0	1.5	7.0	4.0	.0	9.0	1.5	1.5	.0	1.5	7.0	9.0
0	4.0	.0	9.0	.0	1.5	4.0	9.0	7.0	7.0	.0	4.0	7.0	7.0	4.0	1.5	4.0
1	9.0	1.5	1.5	.0	4.0	7.0	.0	1.5	1.5	1.5	7.0	9.0	1.5	4.0	9.0	.0
2	.0	4.0	.0	1.5	.0	1.5	4.0	7.0	4.0	.0	7.0	.0	4.0	.0	4.0	4.0
3	9.0	7.0	4.0	7.0	4.0	4.0	7.0	4.0	.0	7.0	1.5	4.0	.0	7.0	.0	1.5
4	4.0	9.0	1.5	4.0	1.5	.0	1.5	.0	4.0	1.5	.0	1.5	1.5	4.0	7.0	7.0
5	7.0	1.5	.0	4.0	4.0	7.0	4.0	1.5	.0	4.0	9.0	.0	.0	4.0	4.0	4.0
6	7.0	.0	1.5	7.0	.0	4.0	.0	4.0	9.0	.0	1.5	4.0	9.0	.0	1.5	9.0
7	1.5	.0	9.0	4.0	7.0	9.0	4.0	1.5	7.0	7.0	.0	4.0	4.0	9.0	.0	.0
8	4.0	1.5	4.0	1.5	9.0	1.5	9.0	.0	7.0	9.0	1.5	9.0	7.0	4.0	9.0	1.5
9	7.0	4.0	1.5	9.0	9.0	.0	.0	4.0	1.5	4.0	1.5	4.0	1.5	7.0	1.5	4.0
0	1.5	4.0	7.0	.0	4.0	4.0	1.5	7.0	4.0	9.0	4.0	1.5	4.0	1.5	4.0	.0
1	7.0	7.0	.0	4.0	7.0	1.5	4.0	1.5	1.5	1.5	1.5	9.0	.0	4.0	9.0	4.0
2	.0	1.5	.0	7.0	1.5	4.0	7.0	4.0	4.0	4.0	7.0	4.0	9.0	.0	1.5	9.0
3	1.5	7.0	4.0	1.5	4.0	4.0	.0	1.5	.0	7.0	.0	1.5	4.0	9.0	.0	.0
4	4.0	1.5	1.5	9.0	9.0	1.5	9.0	1.5	1.5	9.0	1.5	7.0	7.0	.0	4.0	1.5

5	7.0	4.0	7.0	4.0	9.0	.0	.0	4.0	9.0	4.0	7.0	4.0	1.5	7.0	1.5	4.0
6	1.5	9.0	4.0	1.5	9.0	4.0	1.5	.0	.0	9.0	4.0	1.5	.0	1.5	4.0	.0
7	7.0	7.0	4.0	4.0	7.0	1.5	4.0	1.5	1.5	.0	1.5	9.0	1.5	.0	7.0	9.0
8	.0	1.5	1.5	4.0	1.5	9.0	7.0	4.0	4.0	4.0	7.0	4.0	1.5	4.0	1.5	7.0
9	4.0	4.0	4.0	1.5	.0	7.0	9.0	.0	.0	9.0	.0	7.0	.0	1.5	9.0	1.5
0	1.5	1.5	7.0	9.0	4.0	1.5	.0	9.0	9.0	4.0	1.5	.0	9.0	4.0	7.0	4.0
1	9.0	9.0	9.0	.0	9.0	4.0	1.5	1.5	1.5	1.5	9.0	.0	4.0	.0	1.5	.0
2	4.0	9.0	1.5	4.0	4.0	9.0	4.0	9.0	4.0	.0	9.0	1.5	7.0	4.0	.0	4.0
3	9.0	1.5	.0	1.5	.0	1.5	4.0	1.5	9.0	7.0	4.0	4.0	1.5	9.0	1.5	.0
4	4.0	.0	4.0	7.0	4.0	4.0	4.0	9.0	9.0	7.0	9.0	9.0	.0	.0	7.0	9.0
5	1.5	.0	1.5	4.0	7.0	9.0	.0	1.5	.0	4.0	.0	4.0	4.0	4.0	.0	7.0
6	4.0	1.5	.0	4.0	.0	4.0	9.0	.0	9.0	1.5	1.5	7.0	1.5	1.5	4.0	7.0
7	7.0	9.0	1.5	1.5	7.0	.0	.0	4.0	4.0	4.0	7.0	.0	7.0	7.0	9.0	4.0
8	9.0	7.0	9.0	.0	4.0	4.0	1.5	1.5	7.0	9.0	4.0	1.5	.0	1.5	4.0	7.0
9	4.0	7.0	4.0	1.5	7.0	7.0	.0	1.5	1.5	1.5	9.0	.0	7.0	1.5	1.5	9.0
0	9.0	1.5	9.0	9.0	9.0	9.0	7.0	4.0	7.0	4.0	7.0	4.0	4.0	1.5	7.0	4.0
1	7.0	7.0	7.0	4.0	.0	7.0	9.0	.0	.0	1.5	.0	7.0	7.0	7.0	9.0	7.0
2	7.0	1.5	.0	4.0	4.0	9.0	4.0	9.0	9.0	4.0	1.5	.0	9.0	4.0	4.0	1.5
3	4.0	9.0	1.5	1.5	1.5	4.0	1.5	4.0	9.0	1.5	4.0	7.0	1.5	.0	.0	7.0
4	4.0	7.0	7.0	.0	4.0	7.0	4.0	9.0	7.0	.0	9.0	1.5	7.0	.0	7.0	4.0
5	9.0	1.5	4.0	1.5	.0	1.5	7.0	1.5	1.5	7.0	4.0	1.5	1.5	7.0	1.5	7.0
6	4.0	.0	.0	9.0	4.0	.0	4.0	9.0	7.0	7.0	1.5	4.0	.0	1.5	4.0	4.0
7	.0	4.0	7.0	4.0	7.0	9.0	1.5	4.0	7.0	4.0	9.0	7.0	4.0	1.5	7.0	1.5
8	1.5	7.0	.0	1.5	.0	1.5	1.5	.0	1.5	4.0	7.0	1.5	1.5	9.0	4.0	4.0
9	4.0	.0	1.5	.0	9.0	7.0	4.0	9.0	4.0	7.0	4.0	9.0	1.5	9.0	1.5	.0
0	.0	4.0	9.0	1.5	1.5	9.0	7.0	7.0	1.5	4.0	9.0	.0	9.0	4.0	.0	4.0

# ANEXO 05. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

## Alfa de Cronbach

### PRUEBA PILOTO CON 15 ENCUESTADOS

N°	GESTIÓN POR PROCESOS																		TOT				
	Procesos Estratégicos					TOT	Procesos Operativos							TOT	Proceso de Apoyo			TOT					
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12		13	14	15			16	17	18	
1	1	2	2	2	2	9	1	1	3	3	2	2	4	2	1	19	4	3	3	2	12	28.0	
2	4	4	3	5	4	20	4	5	4	3	3	2	5	2	2	31	4	3	5	5	17	63.0	
3	5	3	4	5	2	19	3	4	3	4	4	5	4	2	2	32	5	4	5	4	18	68.0	
4	1	2	1	5	2	11	3	2	2	2	1	3	2	1	1	17	1	2	2	1	6	46.0	
5	2	1	1	1	1	6	1	1	2	2	1	2	1	2	2	13	3	2	2	3	10	25.0	
6	2	4	3	5	1	15	4	1	4	4	3	4	5	2	4	31	5	5	4	4	18	56.0	
7	2	1	1	3	1	8	1	1	1	1	1	3	1	2	2	12	1	1	1	1	4	38.0	
8	2	1	1	3	1	8	1	4	1	1	2	1	1	1	1	13	2	1	4	3	10	25.0	
9	2	4	5	3	4	18	1	3	5	4	2	5	3	4	1	28	3	4	5	2	14	56.0	
10	1	1	1	1	1	5	1	3	2	2	1	3	3	1	1	17	2	1	2	1	6	36.0	
11	1	1	1	2	1	6	2	1	3	3	1	3	1	1	1	16	1	1	3	1	6	28.0	
12	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	4	1	12	2	1	1	1	5	24.0	
13	3	2	1	2	1	9	1	1	3	1	4	3	1	1	1	16	2	1	4	3	10	30.0	
14	3	3	3	2	2	13	1	1	4	2	4	5	2	1	3	23	5	5	3	4	17	46.0	
15	2	4	3	2	4	15	5	4	3	3	4	1	3	4	1	28	3	5	3	2	13	60.0	
Var						24.43								53.05				23.13	41.9333				
																					Suma de varianzas		100.604
																					Varianza General		223.662
																					Valor de Alfa		0.825

ATENCIÓN DEL USUARIO																						
N°	Empatía						TOT	Calidad de Servicio						TOT	Capacidad de Respuesta						TOT	TOT
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16				
1	5.0	11.5	14.0	5.0	11.5	11.5	58.5	5.0	5.0	14.0	5.0	11.5	40.5	5.0	11.5	11.5	5.0	11.5	44.5	99.0		
2	11.5	5.0	17.0	11.5	5.0	5.0	55	11.5	5.0	17.0	11.5	5.0	50	11.5	5.0	17.0	11.5	5.0	50	149.5		
3	5.0	11.5	5.0	14.0	14.0	14.0	63.5	5.0	11.5	5.0	14.0	14.0	49.5	5.0	14.0	5.0	14.0	14.0	52	163.0		
4	14.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	39	14.0	5.0	5.0	5.0	5.0	34	14.0	5.0	5.0	5.0	5.0	34	125.0		
5	17.0	14.0	19.0	17.0	14.0	14.0	95	17.0	14.0	19.0	17.0	14.0	81	19.0	14.0	5.0	5.0	11.5	54.5	210.0		
6	5.0	17.0	11.5	19.0	19.0	19.0	90.5	5.0	14.0	11.5	19.0	19.0	68.5	5.0	11.5	11.5	11.5	19.0	58.5	213.5		
7	5.0	19.0	5.0	11.5	17.0	17.0	74.5	14.0	19.0	5.0	11.5	19.0	68.5	5.0	5.0	5.0	11.5	11.5	38	201.5		
8	11.5	5.0	11.5	11.5	14.0	14.0	67.5	11.5	5.0	11.5	11.5	5.0	44.5	11.5	5.0	11.5	11.5	14.0	53.5	150.0		
9	5.0	11.5	17.0	14.0	17.0	17.0	81.5	5.0	11.5	5.0	14.0	5.0	40.5	5.0	11.5	11.5	5.0	11.5	44.5	175.5		
10	17.0	14.0	14.0	14.0	17.0	14.0	90	17.0	14.0	14.0	14.0	19.0	78	5.0	14.0	14.0	14.0	5.0	52	212.5		
11	14.0	11.5	11.5	19.0	5.0	5.0	66	5.0	11.5	11.5	5.0	11.5	44.5	14.0	11.5	11.5	5.0	14.0	56	162.5		
12	11.5	14.0	5.0	11.5	5.0	5.0	52	11.5	14.0	5.0	11.5	14.0	56	11.5	14.0	5.0	14.0	11.5	56	164.0		
13	5.0	11.5	5.0	5.0	11.5	11.5	49.5	5.0	17.0	5.0	5.0	14.0	46	5.0	17.0	19.0	5.0	11.5	57.5	151.5		
14	17.0	11.5	17.0	14.0	14.0	14.0	87.5	17.0	11.5	17.0	14.0	14.0	73.5	11.5	11.5	14.0	17.0	11.5	65.5	218.5		
15	5.0	19.0	14.0	11.5	17.0	17.0	83.5	5.0	19.0	14.0	11.5	17.0	66.5	5.0	5.0	14.0	11.5	5.0	40.5	215.5		
<b>Var</b>							<b>280.83</b>						<b>216.34</b>						<b>68.58</b>	<b>174.1</b>		
																			Suma de varianzas		<b>565.751</b>	
																			Varianza General		<b>1257.407</b>	
																			Valor de Alfa		<b>0.825</b>	

## ANEXOS 06. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DESCRIPTIVO

### Gestión por procesos

#### Dimensión procesos estratégicos

**Tabla 3**

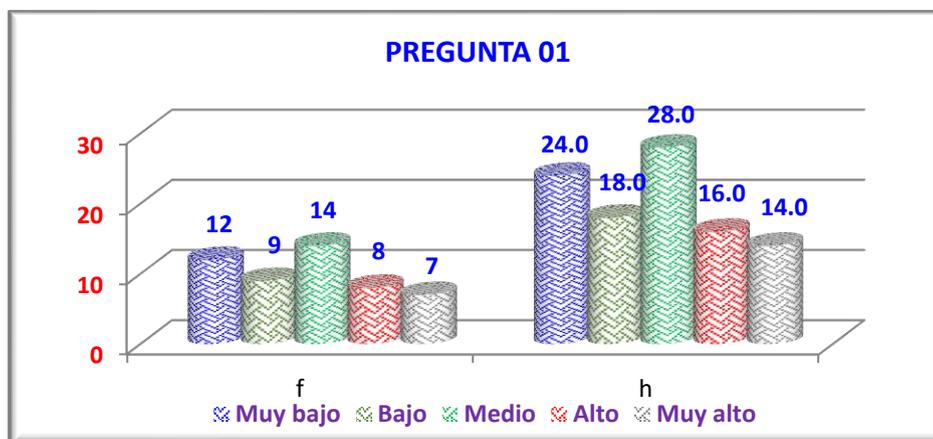
*Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 01*

01. ¿Cómo es el nivel de conocimiento de la misión y visión en la gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	%
Muy bajo	12	24.0
Bajo	9	18.0
Medio	14	28.0
Alto	8	16.0
Muy alto	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 1**

Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 01



En la pregunta 1 de la dimensión procesos estratégicos sobre como el nivel de conocimiento de la misión y visión en la gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 12 encuestados (24.0%) calificó como muy bajo, 09 de ellos (18.0%) calificaron como bajo, 14 encuestados (28.0%) calificaron como medio, 08 de ellos (16.0%) calificaron como alto, 07 encuestados (14.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 4**

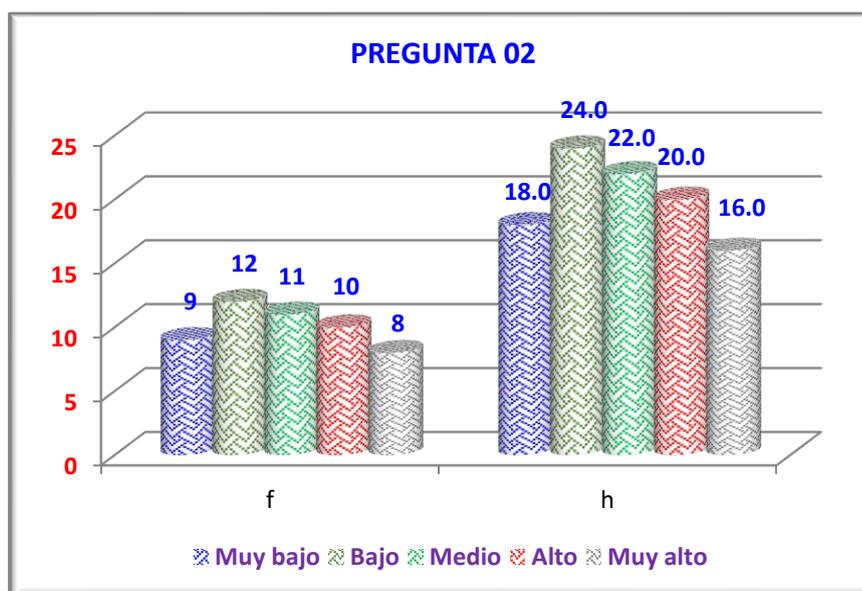
*Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 02*

02. ¿Cómo es el grado de dominio de metas y objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	9	18.0
Bajo	12	24.0
Medio	11	22.0
Alto	10	20.0
Muy alto	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 2.**

*Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 02*



En la pregunta 2 de la dimensión procesos estratégicos sobre como es el grado de dominio de metas y objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 09 encuestados (18.0%) calificó como muy bajo, 12 de ellos (24.0%) calificaron como bajo, 11 encuestados (22.0%) calificaron como medio, 10 de ellos (20.0%) calificaron como alto, 08 encuestados (16.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 5**

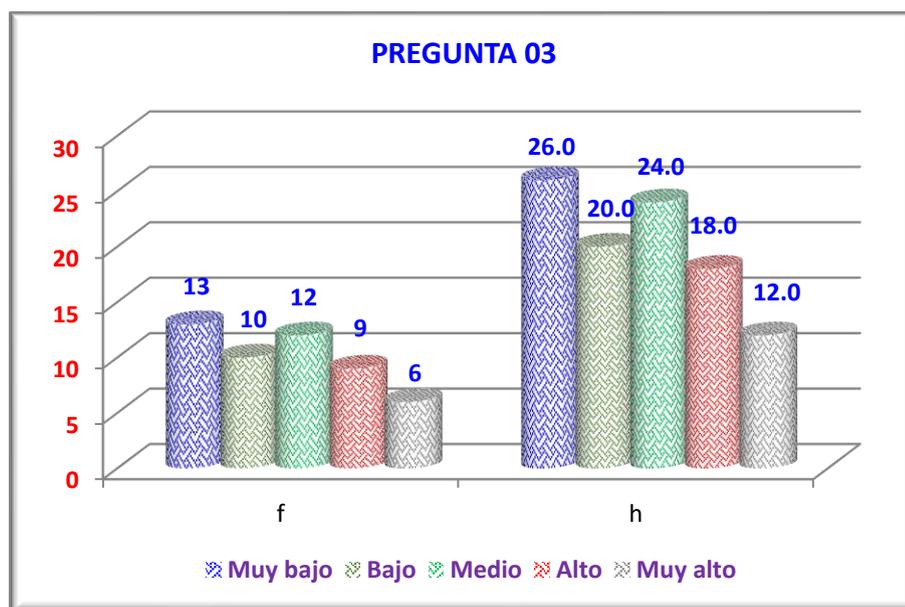
*Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 03*

03. ¿Cómo es el nivel de conocimiento de los valores institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	13	26.0
Bajo	10	20.0
Medio	12	24.0
Alto	9	18.0
Muy alto	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 3**

*Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 03*



En la pregunta 3 de la dimensión procesos estratégicos sobre como es el nivel de conocimiento de los valores institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 13 encuestados (26.0%) calificó como muy bajo, 10 de ellos (20.0%) calificaron como bajo, 12 encuestados (24.0%) calificaron como medio, 09 de ellos (18.0%) calificaron como alto, 06 encuestados (12.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 6**

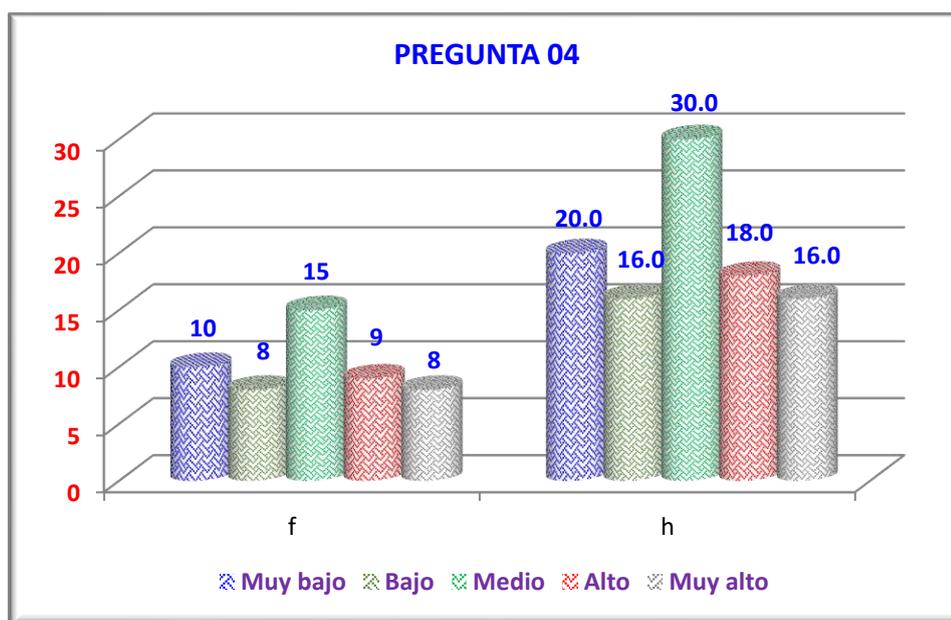
*Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 04*

04. ¿Cómo es el grado de capacitación a personal en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	10	20.0
Bajo	8	16.0
Medio	15	30.0
Alto	9	18.0
Muy alto	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 4**

Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 04



En la pregunta 4 de la dimensión procesos estratégicos sobre como es el grado de capacitación a personal en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó como muy bajo, 08 de ellos (16.0%) calificaron como bajo, 15 encuestados (30.0%) calificaron como medio, 09 de ellos (18.0%) calificaron como alto, 08 encuestados (16.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 7**

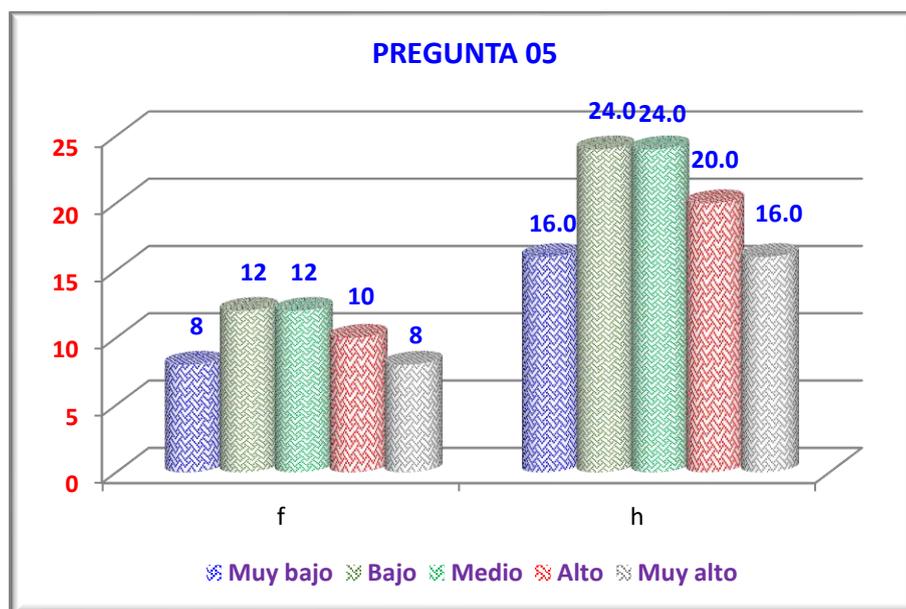
*Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 05*

05. ¿Cómo es el nivel de concientización en los objetivos estratégicos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	8	16.0
Bajo	12	24.0
Medio	12	24.0
Alto	10	20.0
Muy alto	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 5**

Dimensión procesos estratégicos. Pregunta 05



En la pregunta 5 de la dimensión procesos estratégicos sobre como es el nivel de concientización en los objetivos estratégicos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 08 encuestados (16.0%) calificó como muy bajo, 12 de ellos (24.0%) calificaron como bajo, 12 encuestados (24.0%) calificaron como medio, 10 de ellos (20.0%) calificaron como alto, 08 encuestados (16.0%) calificaron como muy alto.

## Procesos operativos

Tabla 8

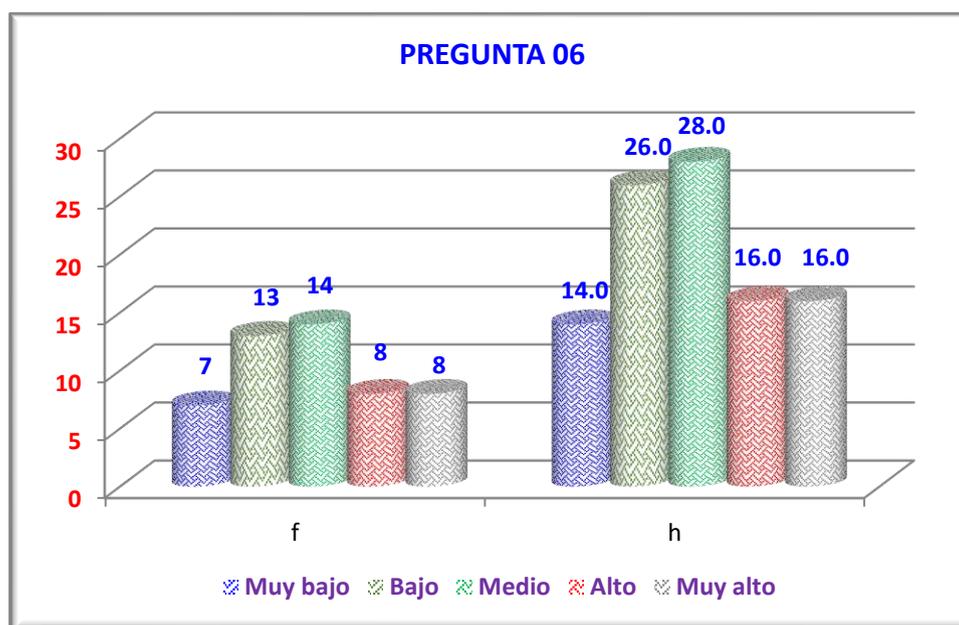
Dimensión procesos operativos. Pregunta 06

06. ¿Cómo es el nivel de conocimiento de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	7	14.0
Bajo	13	26.0
Medio	14	28.0
Alto	8	16.0
Muy alto	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Figura 6

Dimensión procesos operativos. Pregunta 06



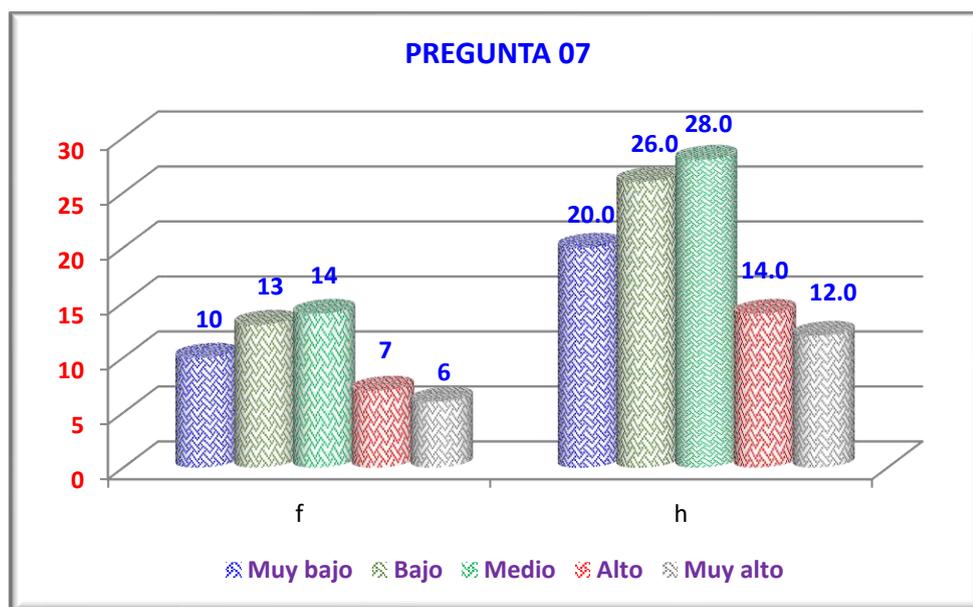
En la pregunta 6 de la dimensión procesos operativos sobre como es el nivel de conocimiento de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 07 encuestados (14.0%) calificó como muy bajo, 13 de ellos (26.0%) calificaron como bajo, 14 encuestados (28.0%) calificaron como medio, 08 de ellos (16.0%) calificaron como alto, 08 encuestados (16.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 9***Dimensión procesos operativos. Pregunta 07*

07. ¿Cómo es el grado de conocimiento del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
Muy bajo	10	20.0
Bajo	13	26.0
Medio	14	28.0
Alto	7	14.0
Muy alto	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 7***Dimensión procesos operativos. Pregunta 07*

En la pregunta 7 de la dimensión procesos operativos sobre como es el grado de conocimiento del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó como muy bajo, 13 de ellos (26.0%) calificaron como bajo, 14 encuestados (28.0%) calificaron como medio, 07 de ellos (14.0%) calificaron como alto, 06 encuestados (12.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 10**

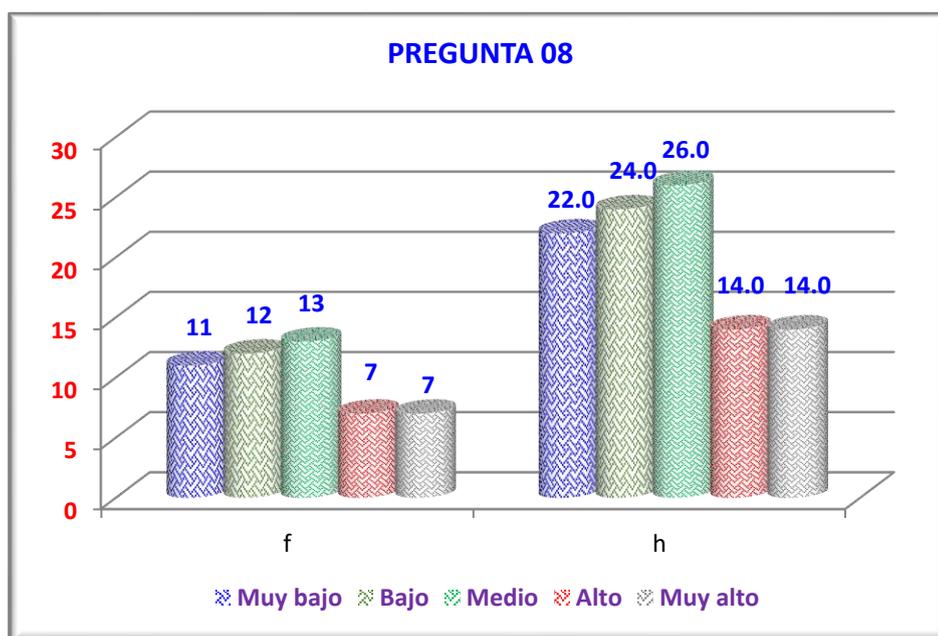
*Dimensión procesos operativos. Pregunta 08*

08. ¿Cómo es el nivel de conocimiento del flujo de procesos del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	11	22.0
Bajo	12	24.0
Medio	13	26.0
Alto	7	14.0
Muy alto	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 8**

*Dimensión procesos operativos. Pregunta 08*



En la pregunta 8 de la dimensión procesos operativos sobre como es el nivel de conocimiento del flujo de procesos del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó como muy bajo, 13 de ellos (26.0%) calificaron como bajo, 14 encuestados (28.0%) calificaron como medio, 07 de ellos (14.0%) calificaron como alto, 07 encuestados (14.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 11**

*Dimensión procesos operativos. Pregunta 09*

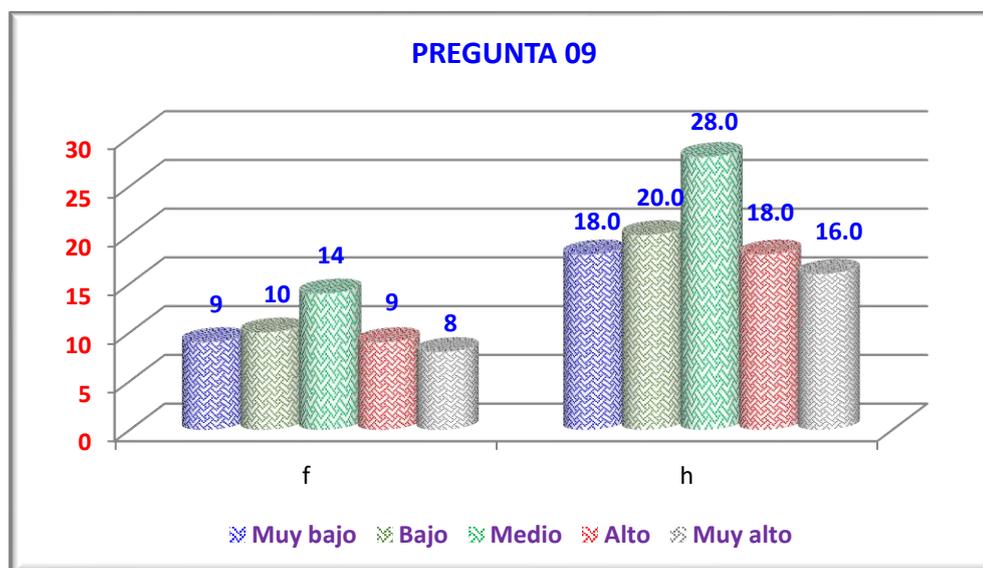
09. ¿Cómo es el grado de conocimiento de los tipos de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
Muy bajo	9	18.0
Bajo	10	20.0
Medio	14	28.0
Alto	9	18.0
Muy alto	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 9**

Dimensión procesos operativos. Pregunta 09



En la pregunta 9 de la dimensión procesos operativos sobre como es el grado de conocimiento de los tipos de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 09 encuestados (18.0%) calificó como muy bajo, 10 de ellos (20.0%) calificaron como bajo, 14 encuestados (28.0%) calificaron como medio, 09 de ellos (18.0%) calificaron como alto, 08 encuestados (16.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 12**

*Dimensión procesos operativos. Pregunta 10*

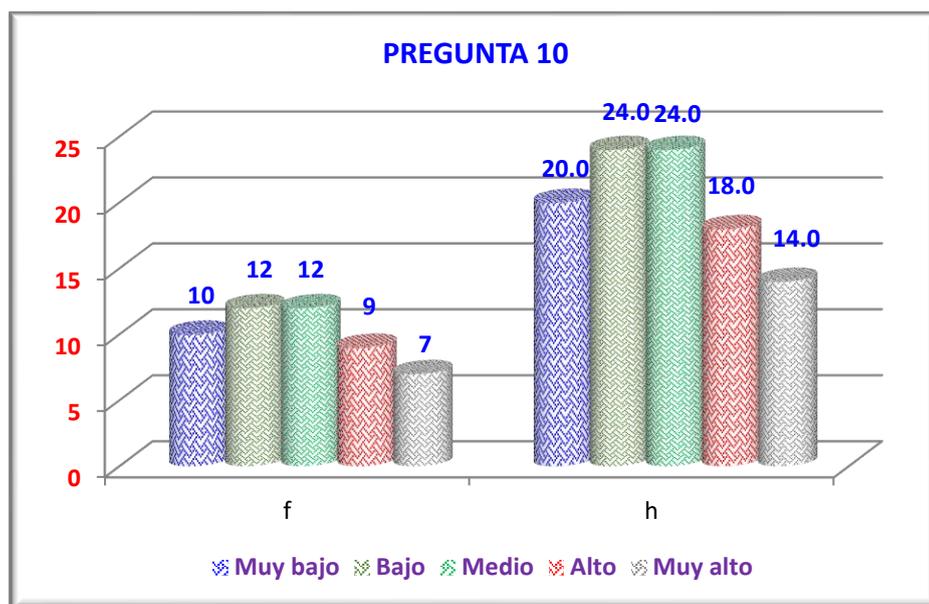
10. ¿Cómo es el nivel de conocimiento de los requisitos para atención en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
Muy bajo	10	20.0
Bajo	12	24.0
Medio	12	24.0
Alto	9	18.0
Muy alto	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 10**

Dimensión procesos operativos. Pregunta 10



En la pregunta 10 de la dimensión procesos operativos sobre como es el nivel de conocimiento de los requisitos para atención en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó como muy bajo, 12 de ellos (24.0%) calificaron como bajo, 12 encuestados (24.0%) calificaron como medio, 09 de ellos (18.0%) calificaron como alto, 07 encuestados (14.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 13**

*Dimensión procesos operativos. Pregunta 11*

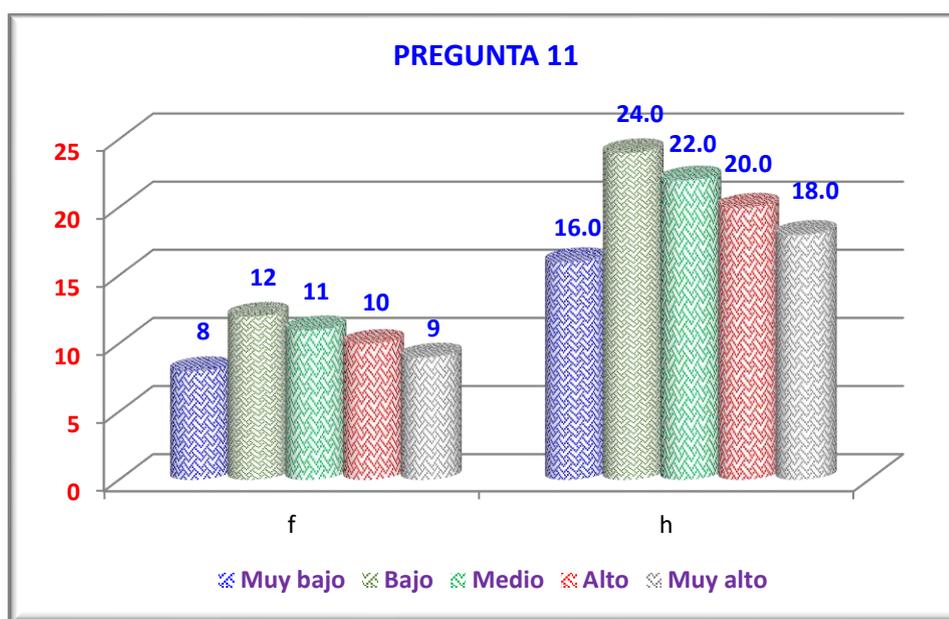
11. ¿Cómo es el grado de información que se da al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
Muy bajo	8	16.0
Bajo	12	24.0
Medio	11	22.0
Alto	10	20.0
Muy alto	9	18.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 11**

Dimensión procesos operativos. Pregunta 11



En la pregunta 11 de la dimensión procesos operativos sobre como es el grado de información que se da al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 08 encuestados (16.0%) calificó como muy bajo, 12 de ellos (24.0%) calificaron como bajo, 11 encuestados (22.0%) calificaron como medio, 10 de ellos (20.0%) calificaron como alto, 09 encuestados (18.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 14**

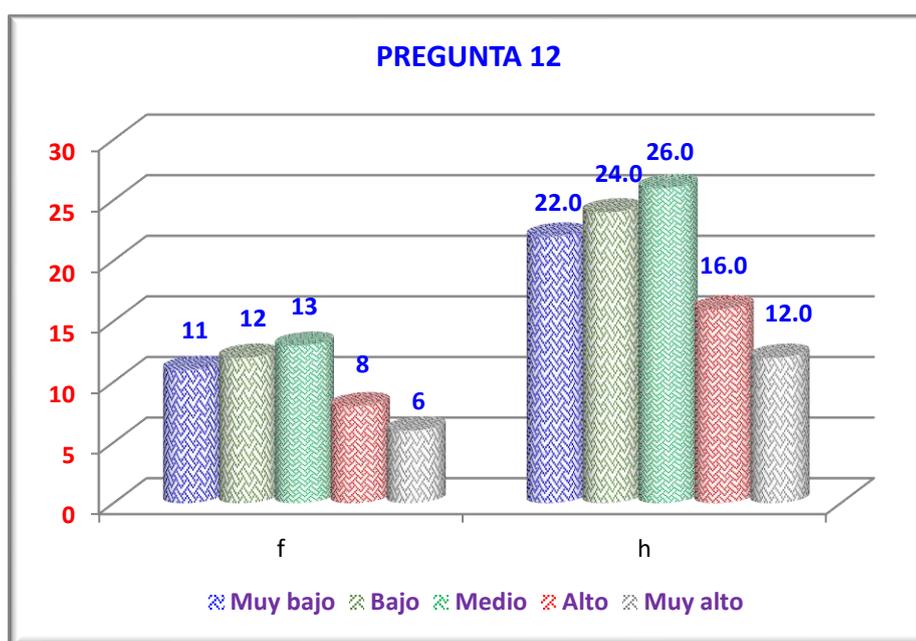
*Dimensión procesos operativos. Pregunta 12*

12. ¿Cómo es el nivel de atención a reclamos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	11	22.0
Bajo	12	24.0
Medio	13	26.0
Alto	8	16.0
Muy alto	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 12**

Dimensión procesos operativos. Pregunta 12



En la pregunta 12 de la dimensión procesos operativos sobre como es el nivel de atención a reclamos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 11 encuestados (22.0%) calificó como muy bajo, 12 de ellos (24.0%) calificaron como bajo, 13 encuestados (26.0%) calificaron como medio, 08 de ellos (16.0%) calificaron como alto, 06 encuestados (12.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 15**

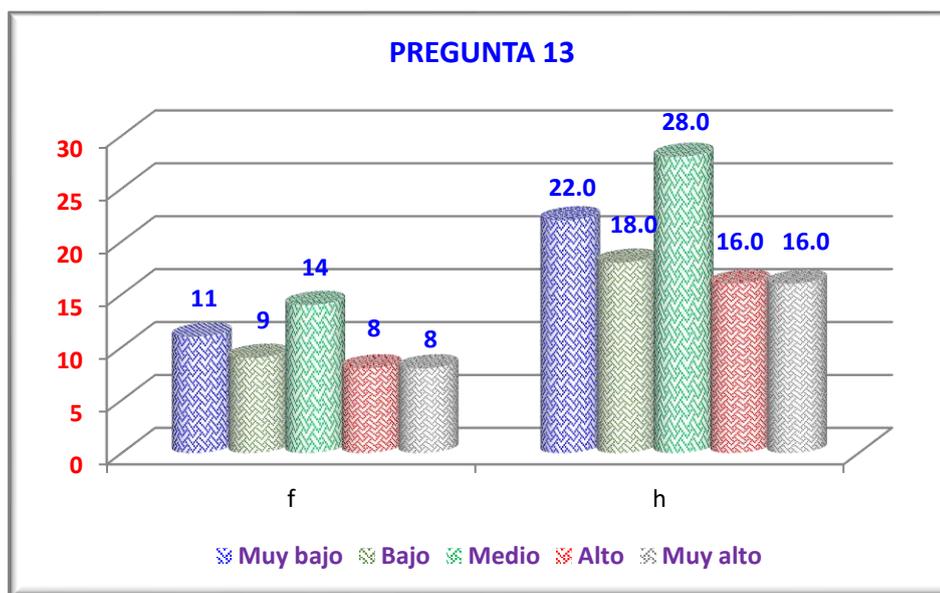
*Dimensión procesos operativos. Pregunta 13*

13. ¿Cómo es el grado de gestión del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?			
RESPUESTA	f	h	
Muy bajo	11	22.0	
Bajo	9	18.0	
Medio	14	28.0	
Alto	8	16.0	
Muy alto	8	16.0	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Encuesta

**Figura 13**

Dimensión procesos operativos. Pregunta 13



En la pregunta 13 de la dimensión procesos operativos sobre como es el grado de gestión del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 11 encuestados (22.0%) calificó como muy bajo, 09 de ellos (18.0%) calificaron como bajo, 14 encuestados (28.0%) calificaron como medio, 08 de ellos (16.0%) calificaron como alto, 08 encuestados (16.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 16**

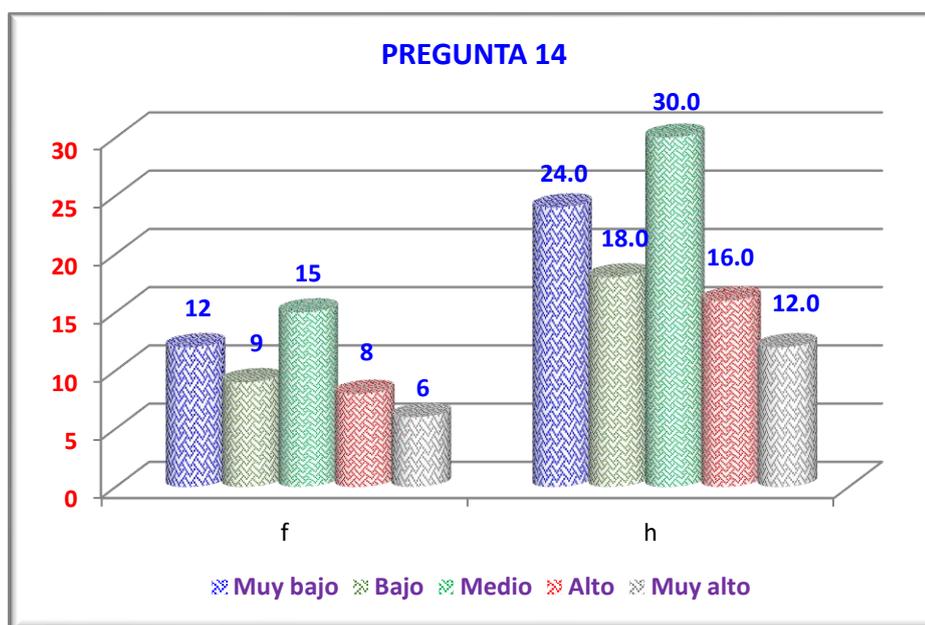
*Dimensión procesos operativos. Pregunta 14*

14. ¿Cómo es el nivel de resultados obtenidos en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	12	24.0
Bajo	9	18.0
Medio	15	30.0
Alto	8	16.0
Muy alto	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 14**

Dimensión procesos operativos. Pregunta 14



En la pregunta 14 de la dimensión procesos operativos sobre como es el nivel de resultados obtenidos en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 12 encuestados (24.0%) calificó como muy bajo, 09 de ellos (18.0%) calificaron como bajo, 15 encuestados (30.0%) calificaron como medio, 08 de ellos (16.0%) calificaron como alto, 06 encuestados (12.0%) calificaron como muy alto.

## Proceso de apoyo

**Tabla 17**

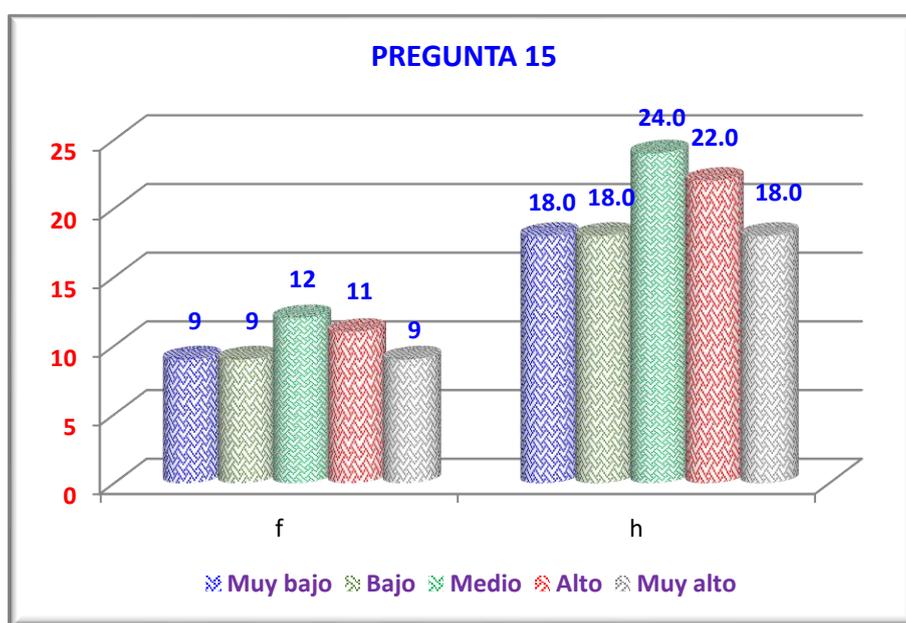
*Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 15*

15. ¿Cómo es el nivel de coordinación con otras gerencias en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	9	18.0
Bajo	9	18.0
Medio	12	24.0
Alto	11	22.0
Muy alto	9	18.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 15**

Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 15



En la pregunta 15 de la dimensión procesos de apoyo sobre como es el nivel de coordinación con otras gerencias en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 09 encuestados (18.0%) calificó como muy bajo, 09 de ellos (18.0%) calificaron como bajo, 12 encuestados (24.0%) calificaron como medio, 11 de ellos (22.0%) calificaron como alto, 09 encuestados (18.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 18**

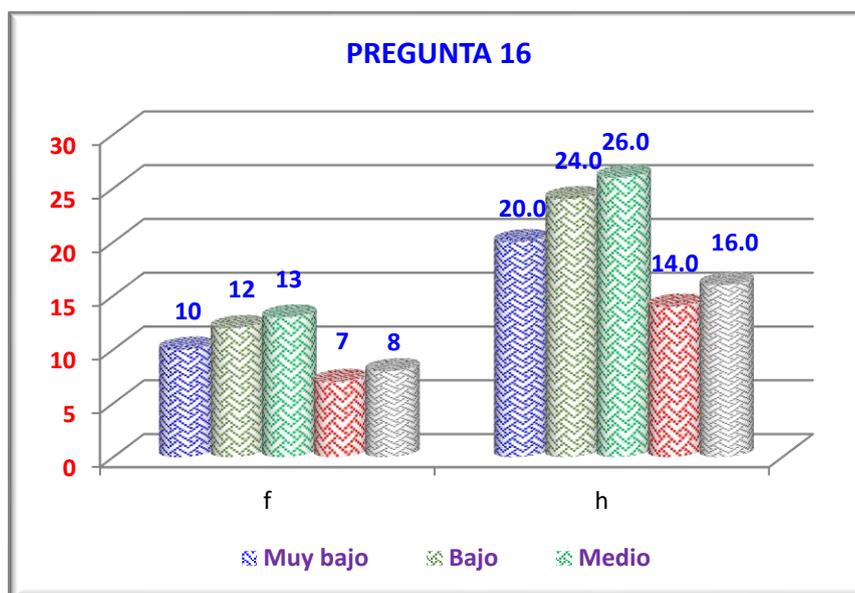
*Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 16*

16. ¿Cómo es el grado de apoyo ofrecido al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	10	20.0
Bajo	12	24.0
Medio	13	26.0
Alto	7	14.0
Muy alto	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 16**

*Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 16*



En la pregunta 16 de la dimensión procesos de apoyo sobre como es el grado de apoyo ofrecido al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó como muy bajo, 12 de ellos (24.0%) calificaron como bajo, 13 encuestados (26.0%) calificaron como medio, 07 de ellos (14.0%) calificaron como alto, 08 encuestados (16.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 19**

*Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 17*

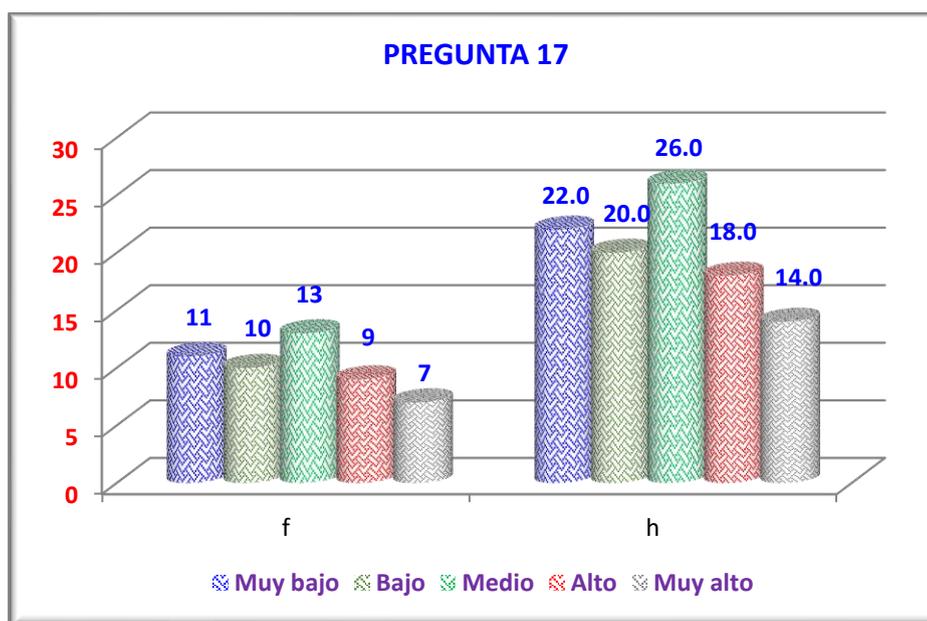
17. ¿Cómo es el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
Muy bajo	11	22.0
Bajo	10	20.0
Medio	13	26.0
Alto	9	18.0
Muy alto	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 17**

Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 17



En la pregunta 17 de la dimensión procesos de apoyo sobre como es el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 11 encuestados (22.0%) calificó como muy bajo, 10 de ellos (20.0%) calificaron como bajo, 13 encuestados (26.0%) calificaron como medio, 09 de ellos (18.0%) calificaron como alto, 07 encuestados (14.0%) calificaron como muy alto.

**Tabla 20**

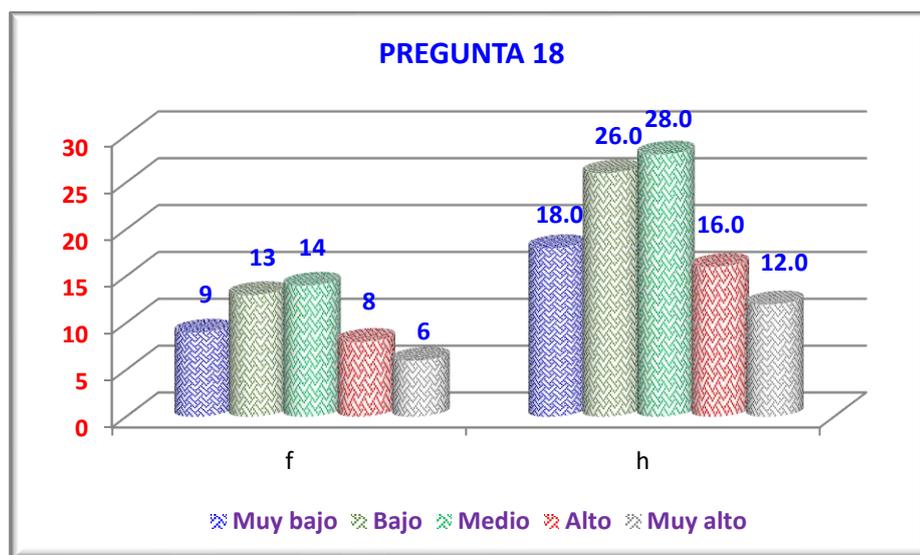
*Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 18*

18. ¿Cómo es el grado de satisfacción de la gerencia al área con el apoyo prestado en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
Muy bajo	9	18.0
Bajo	13	26.0
Medio	14	28.0
Alto	8	16.0
Muy alto	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 18**

*Dimensión procesos de apoyo. Pregunta 18*



En la pregunta 18 de la dimensión procesos de apoyo sobre como es el grado de satisfacción de la gerencia al área con el apoyo prestado en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 09 encuestados (18.0%) calificó como muy bajo, 13 de ellos (26.0%) calificaron como bajo, 14 encuestados (28.0%) calificaron como medio, 08 de ellos (16.0%) calificaron como alto, 06 encuestados (12.0%) calificaron como muy alto.

## ATENCIÓN AL USUARIO

### Empatía

**Tabla 21**

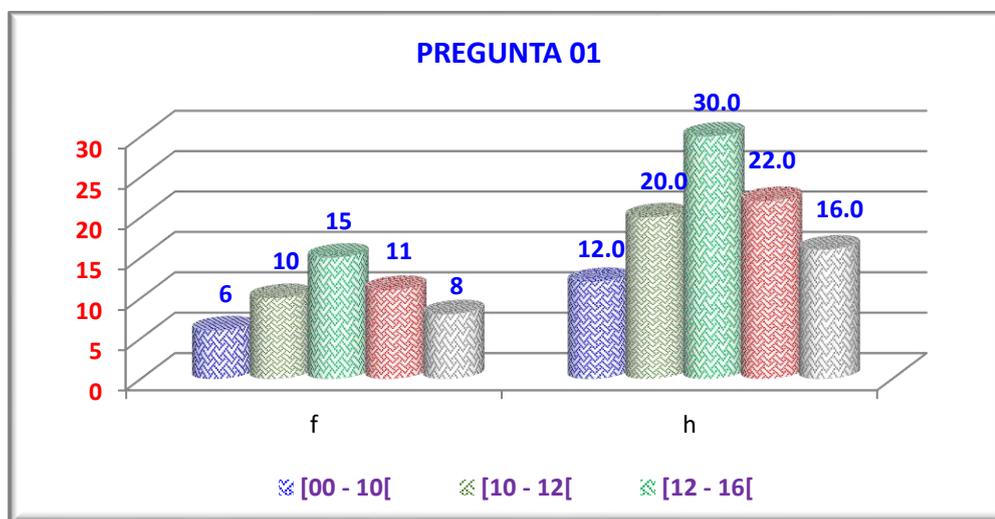
*Dimensión empatía. Pregunta 01*

01. ¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	6	12.0
[10 - 12[	10	20.0
[12 - 16[	15	30.0
[16 - 18[	11	22.0
[18 - 20]	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 19**

*Dimensión empatía. Pregunta 01*



En la pregunta 1 de la dimensión Empatía sobre cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 06 encuestados (12.0%) calificó entre [00 - 10[, 10 de ellos (20.0%) calificaron entre [10 - 12[, 15 encuestados (30.0%) calificaron entre [12 - 16[, 11 de ellos (22.0%) calificaron entre [16 - 18[, 08 encuestados (16.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 22**

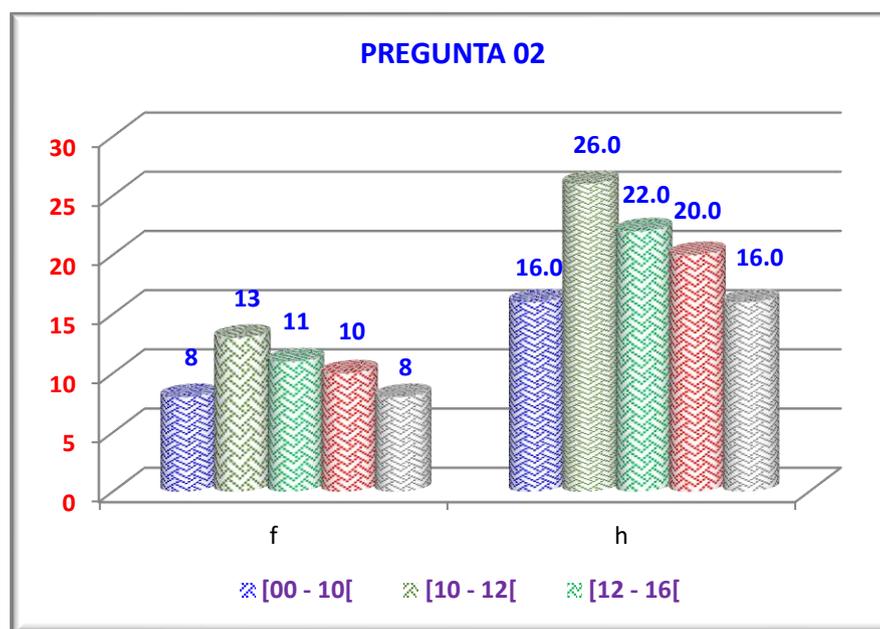
*Dimensión empatía. Pregunta 02*

02. ¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	8	16.0
[10 - 12[	13	26.0
[12 - 16[	11	22.0
[16 - 18[	10	20.0
[18 - 20]	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 20.**

*Dimensión empatía. Pregunta 02*



En la pregunta 2 de la dimensión Empatía sobre cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 08 encuestados (16.0%) calificó entre [00 - 10[, 13 de ellos (26.0%) calificaron entre [10 - 12[, 11 encuestados (22.0%) calificaron entre [12 - 16[, 10 de ellos (20.0%) calificaron entre [16 - 18[, 08 encuestados (16.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 23**

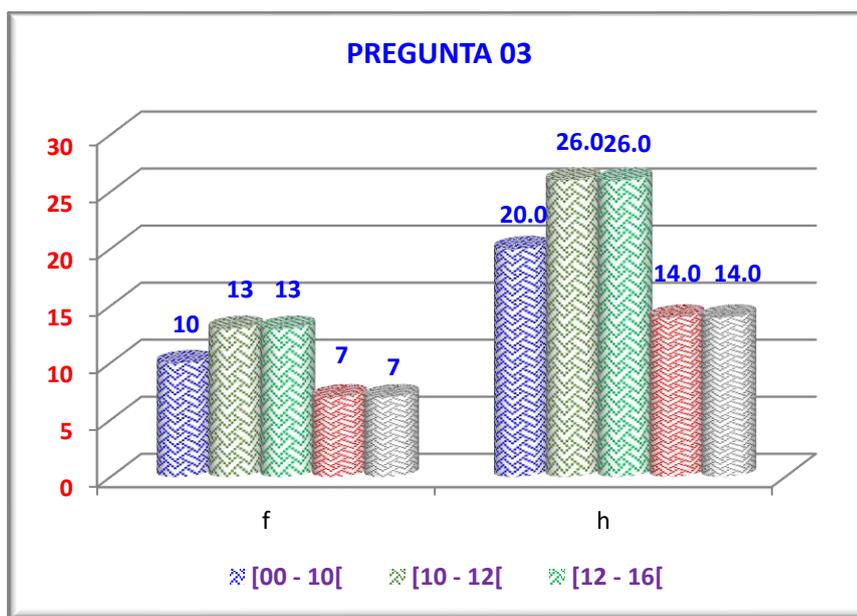
*Dimensión empatía. Pregunta 03*

03. ¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	10	20.0
[10 - 12[	13	26.0
[12 - 16[	13	26.0
[16 - 18[	7	14.0
[18 - 20]	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 21**

*Dimensión empatía. Pregunta 03*



En la pregunta 3 de la dimensión Empatía sobre cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó entre [00 - 10[, 13 de ellos (26.0%) calificaron entre [10 - 12[, 13 encuestados (26.0%) calificaron entre [12 - 16[, 07 de ellos (14.0%) calificaron entre [16 - 18[, 07 encuestados (14.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 24**

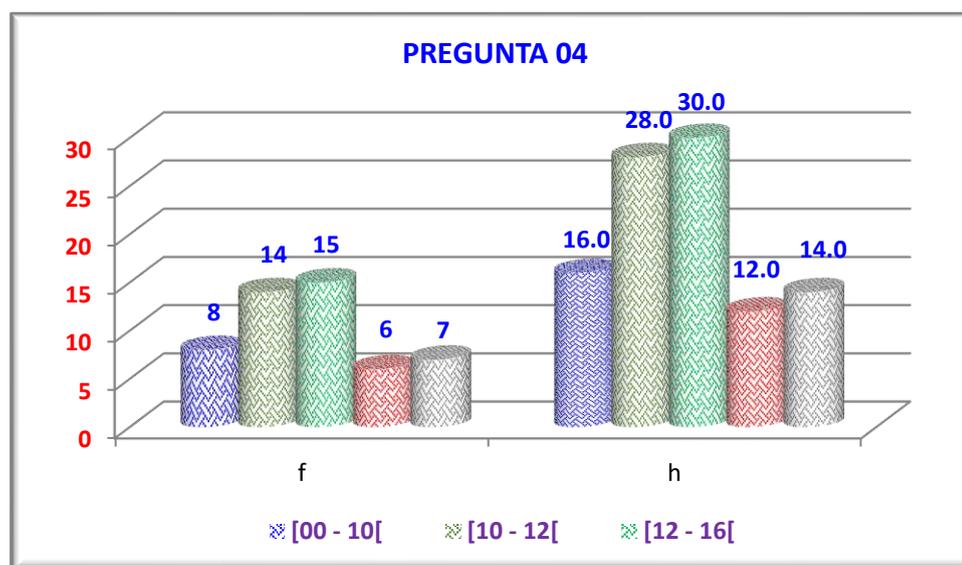
*Dimensión empatía. Pregunta 04*

04. ¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	8	16.0
[10 - 12[	14	28.0
[12 - 16[	15	30.0
[16 - 18[	6	12.0
[18 - 20]	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 22**

Dimensión empatía. Pregunta 04



En la pregunta 4 de la dimensión Empatía sobre cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 08 encuestados (16.0%) calificó entre [00 - 10[, 14 de ellos (28.0%) calificaron entre [10 - 12[, 15 encuestados (30.0%) calificaron entre [12 - 16[, 06 de ellos (12.0%) calificaron entre [16 - 18[, 07 encuestados (14.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 25**

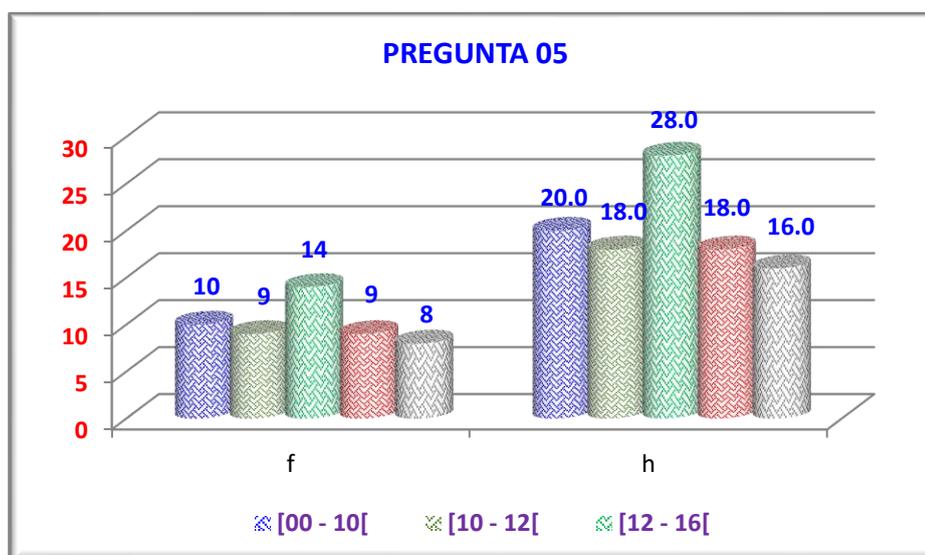
*Dimensión empatía. Pregunta 05*

05. ¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	10	20.0
[10 - 12[	9	18.0
[12 - 16[	14	28.0
[16 - 18[	9	18.0
[18 - 20]	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 23**

*Dimensión empatía. Pregunta 05*



En la pregunta 5 de la dimensión Empatía sobre cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó entre [00 - 10[, 09 de ellos (28.0%) calificaron entre [10 - 12[, 14 encuestados (28.0%) calificaron entre [12 - 16[, 09 de ellos (18.0%) calificaron entre [16 - 18[, 08 encuestados (16.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 26**

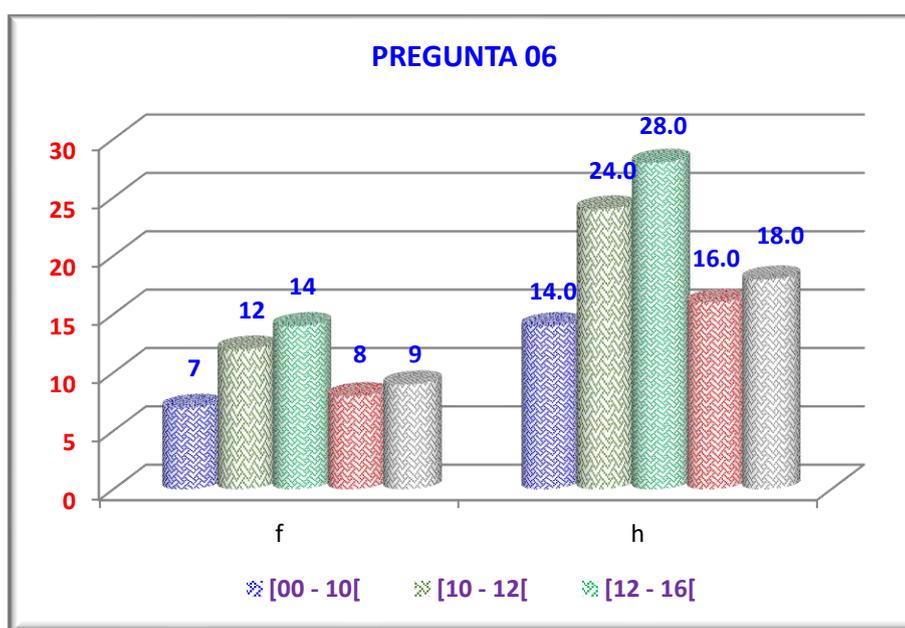
*Dimensión empatía. Pregunta 06*

06. ¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	7	14.0
[10 - 12[	12	24.0
[12 - 16[	14	28.0
[16 - 18[	8	16.0
[18 - 20]	9	18.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 24**

*Dimensión empatía. Pregunta 06*



En la pregunta 6 de la dimensión Empatía sobre cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 07 encuestados (14.0%) calificó entre [00 - 10[, 12 de ellos (24.0%) calificaron entre [10 - 12[, 14 encuestados (28.0%) calificaron entre [12 - 16[, 08 de ellos (16.0%) calificaron entre [16 - 18[, 09 encuestados (18.0%) calificaron entre [18 - 20].

## Calidad de servicio

**Tabla 27**

*Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 07*

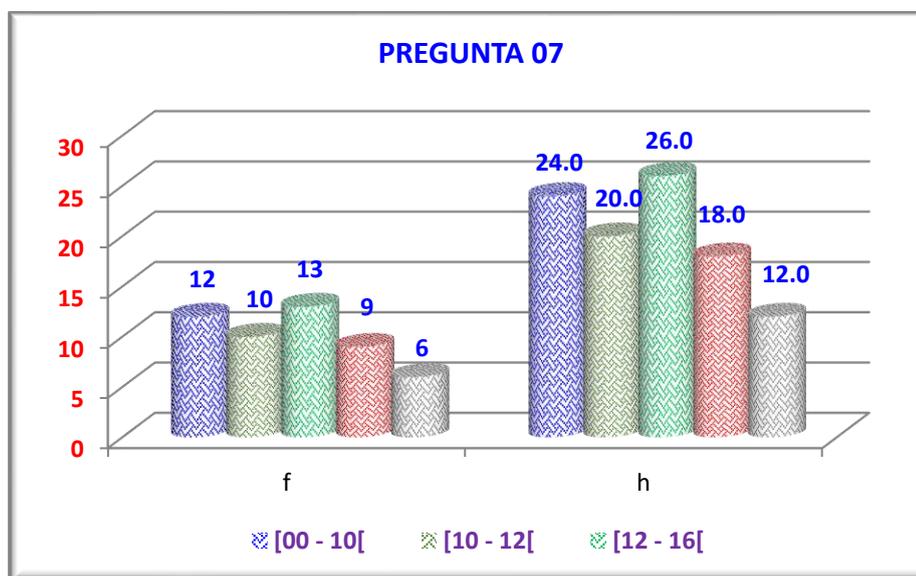
07. ¿Cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	12	24.0
[10 - 12[	10	20.0
[12 - 16[	13	26.0
[16 - 18[	9	18.0
[18 - 20]	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 25**

Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 07



En la pregunta 7 de la dimensión Calidad de servicio sobre cómo califica el nivel de servicio de la atención en la captación de datos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 12 encuestados (24.0%) calificó entre [00 - 10[, 10 de ellos (20.0%) calificaron entre [10 - 12[, 13 encuestados (26.0%) calificaron entre [12 - 16[, 09 de ellos (18.0%) calificaron entre [16 - 18[, 06 encuestados (12.0%) calificaron entre [18 - 20].

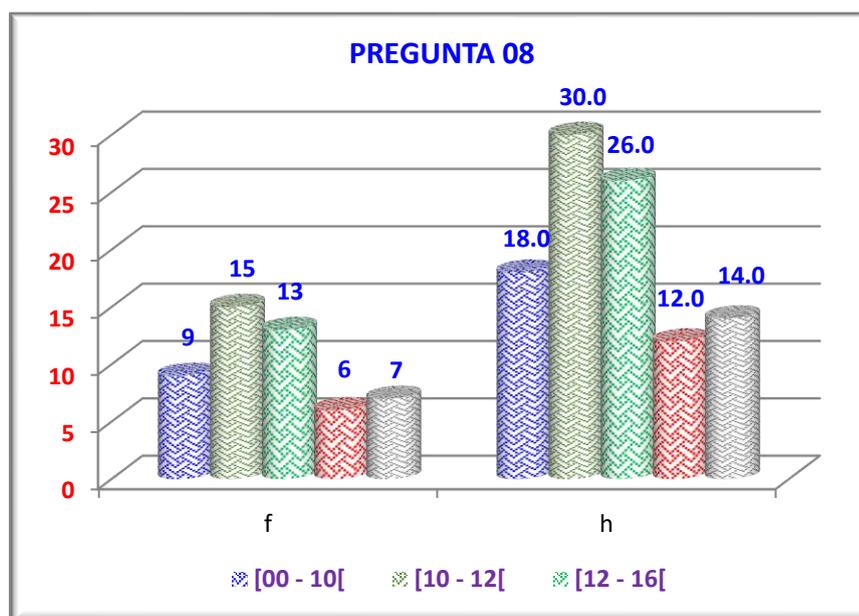
**Tabla 28***Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 08*

08. ¿Cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	9	18.0
[10 - 12[	15	30.0
[12 - 16[	13	26.0
[16 - 18[	6	12.0
[18 - 20]	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 26**

Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 08



En la pregunta 8 de la dimensión Calidad de servicio sobre cómo valora el grado de servicio de la atención en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 09 encuestados (18.0%) calificó entre [00 - 10[, 15 de ellos (30.0%) calificaron entre [10 - 12[, 13 encuestados (26.0%) calificaron entre [12 - 16[, 06 de ellos (12.0%) calificaron entre [16 - 18[, 07 encuestados (14.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 29**

*Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 09*

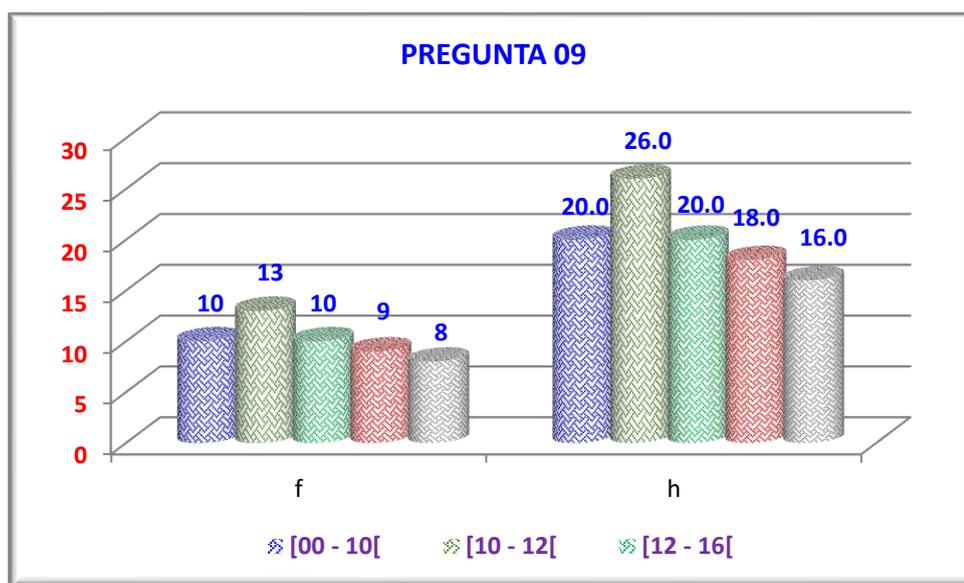
09. ¿Cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	10	20.0
[10 - 12[	13	26.0
[12 - 16[	10	20.0
[16 - 18[	9	18.0
[18 - 20]	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 27**

Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 09

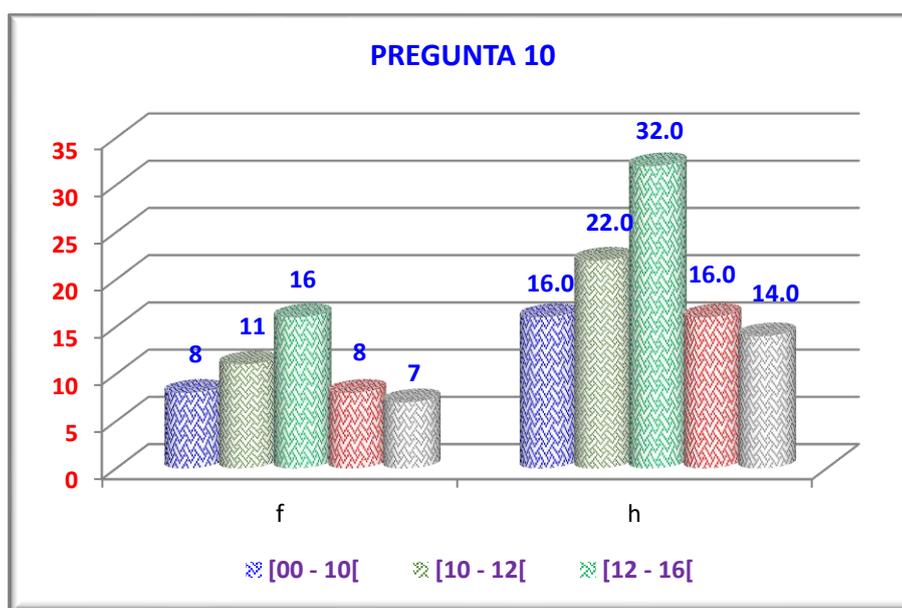


En la pregunta 9 de la dimensión Calidad de servicio sobre cómo considera el nivel de servicio de la atención en el cierre de la atención en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó entre [00 - 10[, 13 de ellos (26.0%) calificaron entre [10 - 12[, 10 encuestados (20.0%) calificaron entre [12 - 16[, 09 de ellos (18.0%) calificaron entre [16 - 18[, 08 encuestados (16.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 30***Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 10*

10. ¿Cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	8	16.0
[10 - 12[	11	22.0
[12 - 16[	16	32.0
[16 - 18[	8	16.0
[18 - 20]	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

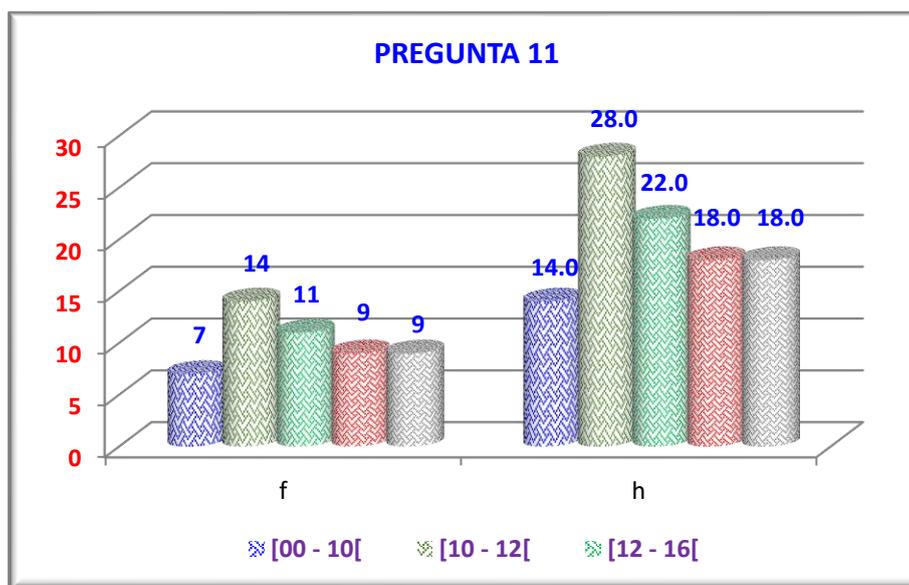
**Figura 28***Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 10*

En la pregunta 10 de la dimensión Calidad de servicio sobre cómo evalúa el grado de atención a los reclamos presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 08 encuestados (16.0%) calificó entre [00 - 10[, 11 de ellos (22.0%) calificaron entre [10 - 12[, 16 encuestados (32.0%) calificaron entre [12 - 16[, 08 de ellos (16.0%) calificaron entre [16 - 18[, 07 encuestados (14.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 31***Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 11*

11. ¿Cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	7	14.0
[10 - 12[	14	28.0
[12 - 16[	11	22.0
[16 - 18[	9	18.0
[18 - 20]	9	18.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 29***Dimensión Calidad de servicio. Pregunta 11*

En la pregunta 11 de la dimensión Calidad de servicio sobre cómo califica el nivel de satisfacción con el servicio prestado en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 07 encuestados (14.0%) calificó entre [00 - 10[, 14 de ellos (28.0%) calificaron entre [10 - 12[, 11 encuestados (22.0%) calificaron entre [12 - 16[, 09 de ellos (18.0%) calificaron entre [16 - 18[, 09 encuestados (18.0%) calificaron entre [18 - 20].

## Capacidad de respuesta

**Tabla 32**

*Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 12*

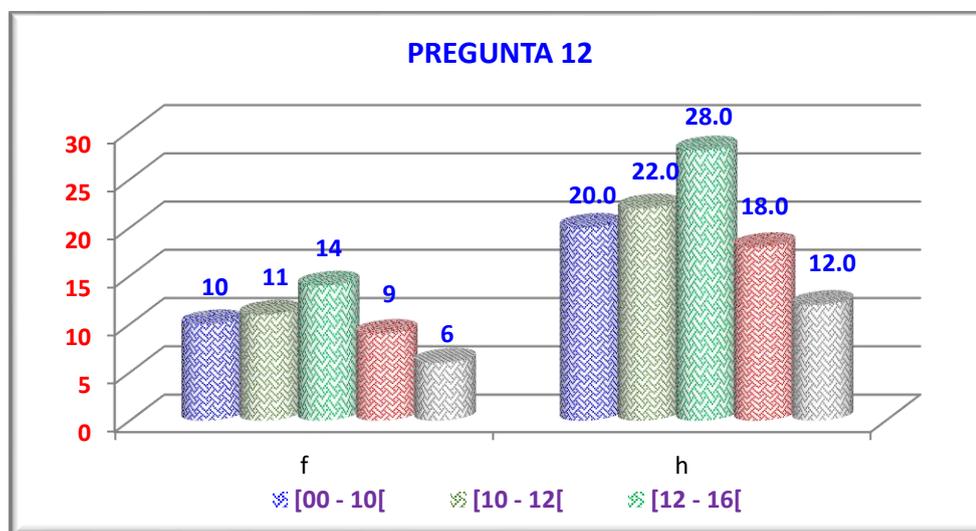
12. ¿Cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	10	20.0
[10 - 12[	11	22.0
[12 - 16[	14	28.0
[16 - 18[	9	18.0
[18 - 20]	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 30**

*Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 12*



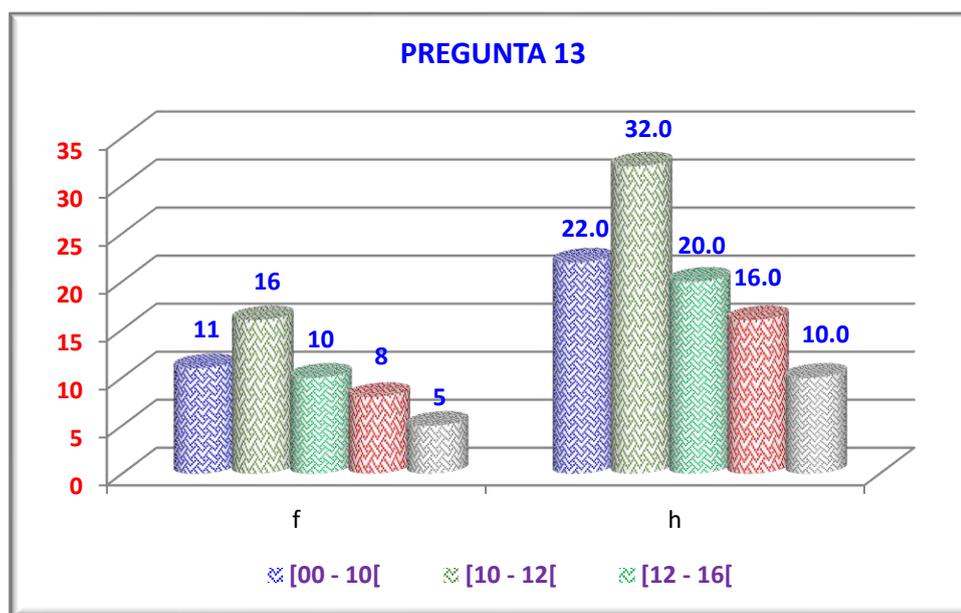
En la pregunta 12 de la dimensión Calidad de servicio sobre cómo califica el tiempo de duración en la atención del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó entre [00 - 10[, 11 de ellos (22.0%) calificaron entre [10 - 12[, 14 encuestados (28.0%) calificaron entre [12 - 16[, 09 de ellos (16.0%) calificaron entre [16 - 18[, 06 encuestados (12.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 33***Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 13*

13. ¿Cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	11	22.0
[10 - 12[	16	32.0
[12 - 16[	10	20.0
[16 - 18[	8	16.0
[18 - 20]	5	10.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 31***Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 13*

En la pregunta 13 de la dimensión Calidad de servicio sobre cómo valora el Tiempo de atención al reclamo por el servicio en el proceso de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 11 encuestados (22.0%) calificó entre [00 - 10[, 16 de ellos (32.0%) calificaron entre [10 - 12[, 10 encuestados (20.0%) calificaron entre [12 - 16[, 08 de ellos (16.0%) calificaron entre [16 - 18[, 08 encuestados (16.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 34**

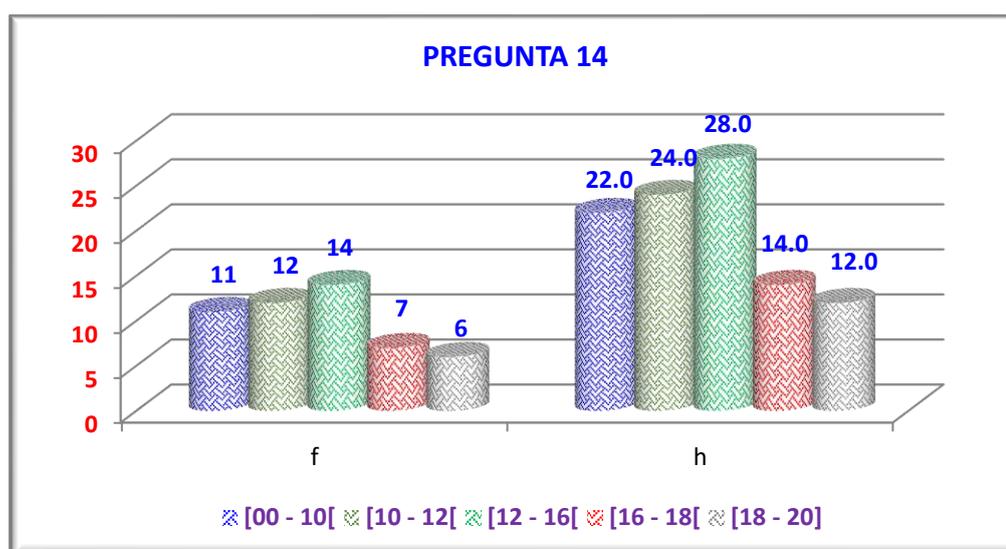
*Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 14*

14. ¿Cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	11	22.0
[10 - 12[	12	24.0
[12 - 16[	14	28.0
[16 - 18[	7	14.0
[18 - 20]	6	12.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 32**

Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 14



En la pregunta 14 de la dimensión Capacidad sobre cómo considera la frecuencia de comunicación con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 11 encuestados (22.0%) calificó entre [00 - 10[, 12 de ellos (24.0%) calificaron entre [10 - 12[, 14 encuestados (28.0%) calificaron entre [12 - 16[, 07 de ellos (14.0%) calificaron entre [16 - 18[, 06 encuestados (12.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 35**

*Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 15*

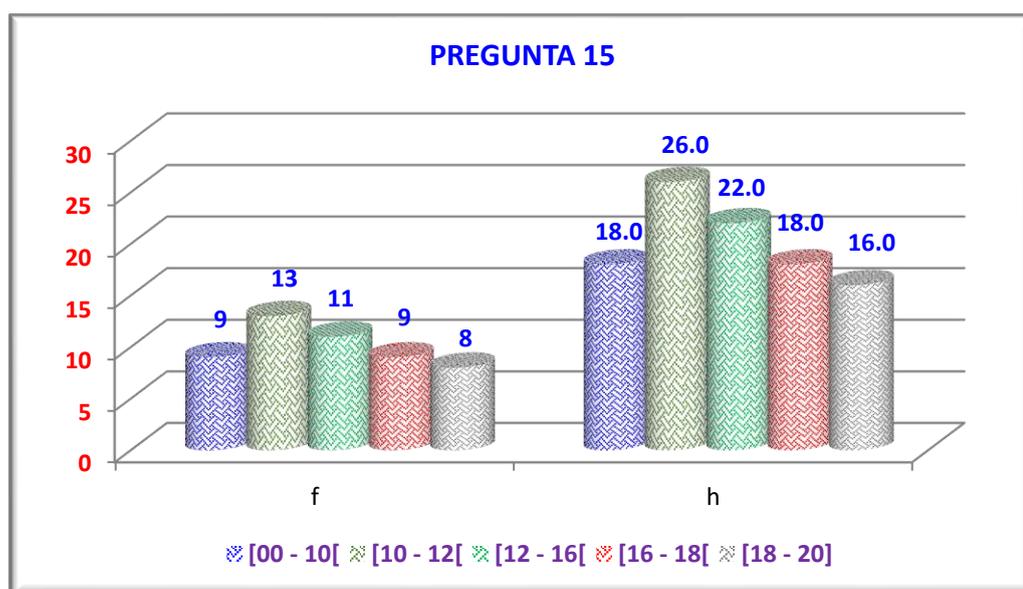
15. ¿Cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?

RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	9	18.0
[10 - 12[	13	26.0
[12 - 16[	11	22.0
[16 - 18[	9	18.0
[18 - 20]	8	16.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 33**

Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 15



En la pregunta 15 de la dimensión Capacidad sobre cómo evalúa Satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 09 encuestados (18.0%) calificó entre [00 - 10[, 13 de ellos (26.0%) calificaron entre [10 - 12[, 11 encuestados (22.0%) calificaron entre [12 - 16[, 09 de ellos (18.0%) calificaron entre [16 - 18[, 08 encuestados (16.0%) calificaron entre [18 - 20].

**Tabla 36**

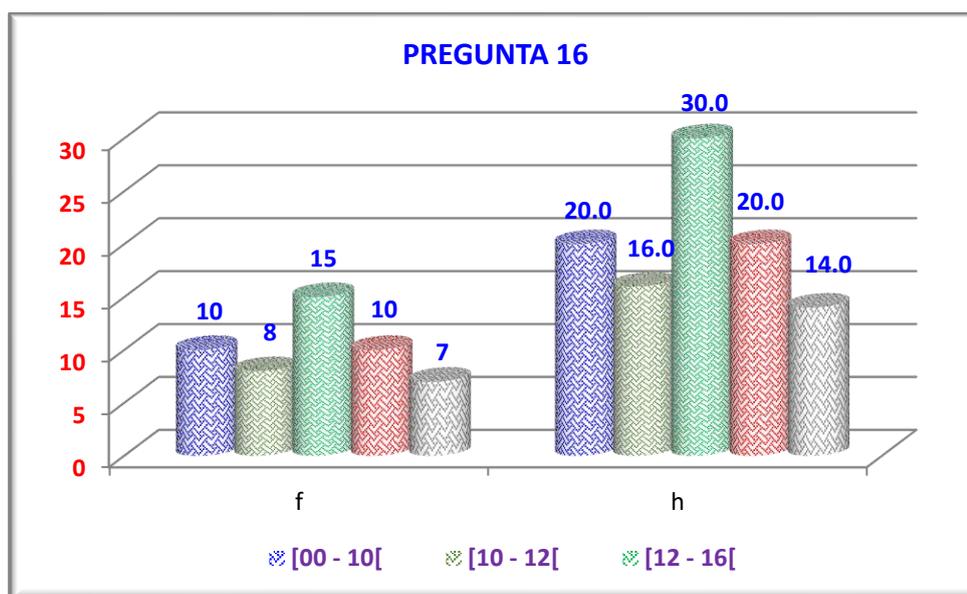
*Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 16*

16. ¿Cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		
RESPUESTA	f	h
[00 - 10[	10	20.0
[10 - 12[	8	16.0
[12 - 16[	15	30.0
[16 - 18[	10	20.0
[18 - 20]	7	14.0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

**Figura 34**

*Dimensión Capacidad de respuesta. Pregunta 16*



En la pregunta 19 de la dimensión Capacidad sobre cómo califica el tiempo de solución a los problemas presentados en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021, 10 encuestados (20.0%) calificó entre [00 - 10[, 08 de ellos (16.0%) calificaron entre [10 - 12[, 15 encuestados (30.0%) calificaron entre [12 - 16[, 10 de ellos (20.0%) calificaron entre [16 - 18[, 07 encuestados (14.0%) calificaron entre [18 - 20].

## ANEXO 07. ANALISIS ESTADISTICO - CORRELACIÓN DE SPEARMAN

### Gestión por procesos y la dimensión Empatía

Tabla 37

*Correlación entre Gestión por procesos y la dimensión Empatía*

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
N	X1	X2	di	di2
1	1.0	5.0	- 4.0	16.000
2	1.0	5.0	- 4.0	16.000
3	1.0	5.0	- 4.0	16.000
4	1.0	5.0	- 4.0	16.000
5	1.0	5.0	- 4.0	16.000
6	1.0	5.0	- 4.0	16.000
7	1.0	5.0	- 4.0	16.000
8	1.0	5.0	- 4.0	16.000
9	1.0	11.5	- 10.5	110.250
10	1.0	11.5	- 10.5	110.250
11	2.0	11.5	- 9.5	90.250
12	2.0	11.5	- 9.5	90.250

13	2.0	11.5	- 9.5	90.250
14	2.0	11.5	- 9.5	90.250
15	2.0	11.5	- 9.5	90.250
16	2.0	11.5	- 9.5	90.250
17	2.0	11.5	- 9.5	90.250
18	2.0	11.5	- 9.5	90.250
19	2.0	11.5	- 9.5	90.250
20	2.0	11.5	- 9.5	90.250
21	2.0	14.0	- 12.0	144.000
22	3.0	14.0	- 11.0	121.000
23	3.0	14.0	- 11.0	121.000
24	3.0	14.0	- 11.0	121.000
25	3.0	14.0	- 11.0	121.000
26	3.0	14.0	- 11.0	121.000
27	3.0	14.0	- 11.0	121.000
28	3.0	14.0	- 11.0	121.000

29	3.0	14.0	- 11.0	121.000
30	3.0	14.0	- 11.0	121.000
31	3.0	14.0	- 11.0	121.000
32	3.0	14.0	- 11.0	121.000
33	3.0	14.0	- 11.0	121.000
34	3.0	14.0	- 11.0	121.000
35	4.0	17.0	- 13.0	169.000
36	4.0	17.0	- 13.0	169.000
37	4.0	17.0	- 13.0	169.000
38	4.0	17.0	- 13.0	169.000
39	4.0	17.0	- 13.0	169.000
40	4.0	17.0	- 13.0	169.000
41	4.0	17.0	- 13.0	169.000
42	4.0	17.0	- 13.0	169.000
43	4.0	19.0	- 15.0	225.000
44	5.0	19.0	- 14.0	196.000

45	5.0	19.0	- 14.0	196.000
46	5.0	19.0	- 14.0	196.000
47	5.0	19.0	- 14.0	196.000
48	5.0	19.0	- 14.0	196.000
49	5.0	19.0	- 14.0	196.000
50	5.0	19.0	- 14.0	196.000
				<b>5917.00</b>
n = Tamaño de muestra				
X1 = Gestión por procesos				
X2 = Empatía				

Elaboración: Propia

## Gestión por procesos y la dimensión Calidad de servicio

**Tabla 38**

*Correlación entre Gestión por procesos y la dimensión Calidad de servicio*

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
N	X1	X2	di	di2
1	1.0	5.0	- 4.0	16.000
2	1.0	5.0	- 4.0	16.000
3	1.0	5.0	- 4.0	16.000
4	1.0	5.0	- 4.0	16.000
5	1.0	5.0	- 4.0	16.000
6	1.0	5.0	- 4.0	16.000
7	1.0	5.0	- 4.0	16.000
8	1.0	5.0	- 4.0	16.000
9	1.0	5.0	- 4.0	16.000
10	1.0	11.5	- 10.5	110.250
11	2.0	11.5	- 9.5	90.250
12	2.0	11.5	- 9.5	90.250
13	2.0	11.5	- 9.5	90.250

14	2.0	11.5	- 9.5	90.250
15	2.0	11.5	- 9.5	90.250
16	2.0	11.5	- 9.5	90.250
17	2.0	11.5	- 9.5	90.250
18	2.0	11.5	- 9.5	90.250
19	2.0	11.5	- 9.5	90.250
20	2.0	11.5	- 9.5	90.250
21	2.0	11.5	- 9.5	90.250
22	3.0	11.5	- 8.5	72.250
23	3.0	14.0	- 11.0	121.000
24	3.0	14.0	- 11.0	121.000
25	3.0	14.0	- 11.0	121.000
26	3.0	14.0	- 11.0	121.000
27	3.0	14.0	- 11.0	121.000
28	3.0	14.0	- 11.0	121.000
29	3.0	14.0	- 11.0	121.000

30	3.0	14.0	- 11.0	121.000
31	3.0	14.0	- 11.0	121.000
32	3.0	14.0	- 11.0	121.000
33	3.0	14.0	- 11.0	121.000
34	3.0	14.0	- 11.0	121.000
35	4.0	14.0	- 10.0	100.000
36	4.0	17.0	- 13.0	169.000
37	4.0	17.0	- 13.0	169.000
38	4.0	17.0	- 13.0	169.000
39	4.0	17.0	- 13.0	169.000
40	4.0	17.0	- 13.0	169.000
41	4.0	17.0	- 13.0	169.000
42	4.0	17.0	- 13.0	169.000
43	4.0	17.0	- 13.0	169.000
44	5.0	19.0	- 14.0	196.000
45	5.0	19.0	- 14.0	196.000

46	5.0	19.0	- 14.0	196.000
47	5.0	19.0	- 14.0	196.000
48	5.0	19.0	- 14.0	196.000
49	5.0	19.0	- 14.0	196.000
50	5.0	19.0	- 14.0	196.000
				<b>5595.25</b>
n = Tamaño de muestra				
X1 = Gestión por procesos				
X2 = Calidad de servicio				

Elaboración: Propia

## Gestión por procesos y la dimensión Capacidad de Respuesta

**Tabla 39**

*Correlación entre Gestión por procesos y la dimensión Capacidad de respuesta*

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
N	X1	X2	di	di2
1	1.0	5.0	- 4.0	16.000
2	1.0	5.0	- 4.0	16.000
3	1.0	5.0	- 4.0	16.000
4	1.0	5.0	- 4.0	16.000
5	1.0	5.0	- 4.0	16.000
6	1.0	5.0	- 4.0	16.000
7	1.0	5.0	- 4.0	16.000
8	1.0	5.0	- 4.0	16.000
9	1.0	5.0	- 4.0	16.000
10	1.0	5.0	- 4.0	16.000
11	2.0	11.5	- 9.5	90.250
12	2.0	11.5	- 9.5	90.250
13	2.0	11.5	- 9.5	90.250

14	2.0	11.5	- 9.5	90.250
15	2.0	11.5	- 9.5	90.250
16	2.0	11.5	- 9.5	90.250
17	2.0	11.5	- 9.5	90.250
18	2.0	11.5	- 9.5	90.250
19	2.0	11.5	- 9.5	90.250
20	2.0	11.5	- 9.5	90.250
21	2.0	11.5	- 9.5	90.250
22	3.0	11.5	- 8.5	72.250
23	3.0	14.0	- 11.0	121.000
24	3.0	14.0	- 11.0	121.000
25	3.0	14.0	- 11.0	121.000
26	3.0	14.0	- 11.0	121.000
27	3.0	14.0	- 11.0	121.000
28	3.0	14.0	- 11.0	121.000
29	3.0	14.0	- 11.0	121.000

30	3.0	14.0	- 11.0	121.000
31	3.0	14.0	- 11.0	121.000
32	3.0	14.0	- 11.0	121.000
33	3.0	14.0	- 11.0	121.000
34	3.0	14.0	- 11.0	121.000
35	4.0	14.0	- 10.0	100.000
36	4.0	17.0	- 13.0	169.000
37	4.0	17.0	- 13.0	169.000
38	4.0	17.0	- 13.0	169.000
39	4.0	17.0	- 13.0	169.000
40	4.0	17.0	- 13.0	169.000
41	4.0	17.0	- 13.0	169.000
42	4.0	17.0	- 13.0	169.000
43	4.0	17.0	- 13.0	169.000
44	5.0	17.0	- 12.0	144.000
45	5.0	19.0	- 14.0	196.000

46	5.0	19.0	- 14.0	196.000
47	5.0	19.0	- 14.0	196.000
48	5.0	19.0	- 14.0	196.000
49	5.0	19.0	- 14.0	196.000
50	5.0	19.0	- 14.0	196.000
				<b>5449.00</b>
n = Tamaño de muestra				
X1 = Gestión por procesos				
X2 = Capacidad de respuesta				

Elaboración: Propia

## Gestión por procesos y la variable atención al usuario

**Tabla 40**

*Correlación entre Gestión por procesos y la variable atención al usuario*

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
N	X1	X2	di	di2
1	1.0	5.0	- 4.0	16.000
2	1.0	5.0	- 4.0	16.000
3	1.0	5.0	- 4.0	16.000
4	1.0	5.0	- 4.0	16.000
5	1.0	5.0	- 4.0	16.000
6	1.0	5.0	- 4.0	16.000
7	1.0	5.0	- 4.0	16.000
8	1.0	5.0	- 4.0	16.000
9	1.0	5.0	- 4.0	16.000
10	1.0	11.5	- 10.5	110.250
11	2.0	11.5	- 9.5	90.250
12	2.0	11.5	- 9.5	90.250
13	2.0	11.5	- 9.5	90.250

14	2.0	11.5	- 9.5	90.250
15	2.0	11.5	- 9.5	90.250
16	2.0	11.5	- 9.5	90.250
17	2.0	11.5	- 9.5	90.250
18	2.0	11.5	- 9.5	90.250
19	2.0	11.5	- 9.5	90.250
20	2.0	11.5	- 9.5	90.250
21	2.0	11.5	- 9.5	90.250
22	3.0	14.0	- 11.0	121.000
23	3.0	14.0	- 11.0	121.000
24	3.0	14.0	- 11.0	121.000
25	3.0	14.0	- 11.0	121.000
26	3.0	14.0	- 11.0	121.000
27	3.0	14.0	- 11.0	121.000
28	3.0	14.0	- 11.0	121.000
29	3.0	14.0	- 11.0	121.000

30	3.0	14.0	- 11.0	121.000
31	3.0	14.0	- 11.0	121.000
32	3.0	14.0	- 11.0	121.000
33	3.0	14.0	- 11.0	121.000
34	3.0	14.0	- 11.0	121.000
35	4.0	14.0	- 10.0	100.000
36	4.0	17.0	- 13.0	169.000
37	4.0	17.0	- 13.0	169.000
38	4.0	17.0	- 13.0	169.000
39	4.0	17.0	- 13.0	169.000
40	4.0	17.0	- 13.0	169.000
41	4.0	17.0	- 13.0	169.000
42	4.0	17.0	- 13.0	169.000
43	4.0	17.0	- 13.0	169.000
44	5.0	19.0	- 14.0	196.000
45	5.0	19.0	- 14.0	196.000

46	5.0	19.0	- 14.0	196.000
47	5.0	19.0	- 14.0	196.000
48	5.0	19.0	- 14.0	196.000
49	5.0	19.0	- 14.0	196.000
50	5.0	19.0	- 14.0	196.000
				<b>5644.00</b>
n = Tamaño de muestra				
X1 = Gestión por procesos				
X2 = Atención al usuario				

Elaboración: Propia

## ANEXO 08.

### CARTA DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTE A MUNICIPALIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 09 de Junio de 2021

Carta P. 181-2021-UCV-EPG-SP



Sr.  
FERNANDO CIRO CASIO CONSOLACION  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **QUIJANO CHAMPA, MERIDA SULIANA**; identificado(a) con DNI/CE N° 42493870 y código de matrícula N° 7002522335; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA DEL MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, 2021"**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## ANEXO 09.

### CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA ENCUESTA



**MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE YUNGAY**

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Yungay, 15 de junio de 2021

CARTA N° 018-2021-MPY/06.41

**SEÑORA:**

BACH. MERIDA SULIANA QUIJANO CHAMPA

**PRESENTE.** –

**ASUNTO** : Autorización para realizar la encuesta en esta entidad.

**REF.** : EXP. ADM. N° 3579-2021-MPY/TD

Es sumamente grato de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez, manifestarle en virtud al documento de la referencia, mediante el cual solicita Autorización y Acceso a la Información que permita el desarrollo del Proyecto de Investigación de Post Grado, para optar el grado de magister.

Comunico a usted que tiene la autorización para realizar la encuesta que permita el desarrollo de la investigación denominada: Gestión por Procesos y su Incidencia del Mejoramiento en la Atención al Usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay 2021.

Sin otro en particular, me suscribo a usted.

Atentamente;

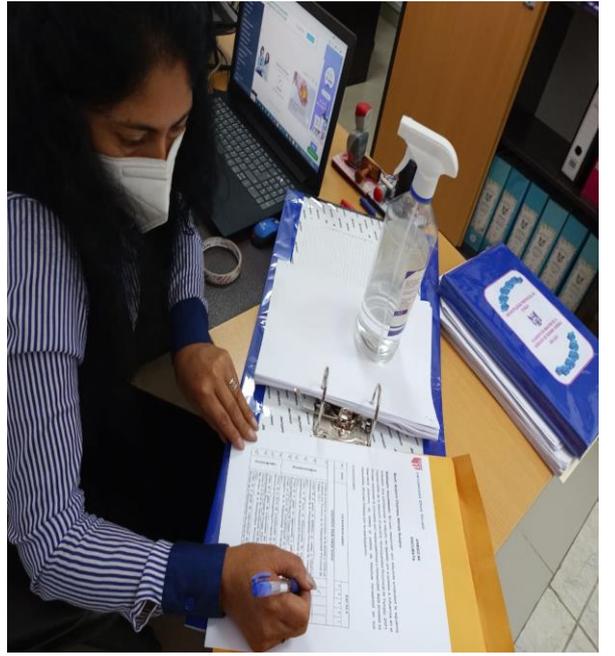
  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY  
Bach. Oscar Paul Tamariz García  
JEFE DE ASESORIA JURÍDICA

Plaza de Armas - Yungay - Ancash - Perú :   
043-393039 :   
Email: [municipalidad@muniyungay.gob.pe](mailto:municipalidad@muniyungay.gob.pe) :   
[www.muniyungay.gob.pe](http://www.muniyungay.gob.pe) : 

*Yungay,  
avanza contigo*







## ANEXO 11. INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ENCUESTA

Bach. Quijano Champa, Mérida Suliana

**Estimado encuestado:** Sírvase responder con absoluta sinceridad la siguiente encuesta, que corresponde al estudio de Gestión por procesos e influencia en el mejoramiento de la atención al usuario: Municipalidad Provincial de Yungay, 2021. Sírvase responder la encuesta con responsabilidad y honestidad. Este proceso es totalmente anónimo, se reitera el pedido de absoluta honestidad en sus respuestas. Muchas Gracias por su participación.

#### CUESTIONARIO

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
			5	4	3	2	1
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>							
01	<b>Procesos estratégicos</b>	¿Cómo es el nivel de conocimiento de la misión y visión en la gestión por Procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
02		¿Cómo es el grado de dominio de metas y objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
03		¿Cómo es el nivel de conocimiento de los valores institucionales en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?			X		
04		¿Cómo es el grado de capacitación a personal en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
05		¿Cómo es el nivel de concientización en los objetivos estratégicos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
06	<b>Procesos operativo</b>	¿Cómo es el nivel de conocimiento de la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
07		¿Cómo es el grado de conocimiento del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?		X			
08		¿Cómo es el nivel de conocimiento del flujo de procesos del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
09		¿Cómo es el grado de conocimiento de los tipos de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?			X		

10		¿Cómo es el nivel de conocimiento de los requisitos para atención en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	
11		¿Cómo es el grado de información que se da al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	
12		¿Cómo es el nivel de atención a reclamos en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	
13		¿Cómo es el grado de gestión del servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?						
14		¿Cómo es el nivel de resultados obtenidos en el servicio en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	
15	Proceso de apoyo	¿Cómo es el nivel de coordinación con otras gerencias en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	
		¿Cómo es el grado de apoyo ofrecido al usuario en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	
		¿Cómo es el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	
11		¿Cómo es el grado de satisfacción de la gerencia al área con el apoyo prestado en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?					X	

**LEYENDA**

01 Muy bajo	2 bajo	3 Medio	4 Alto	5 Muy alto
-------------	--------	---------	--------	------------

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
			5	4	3	2	1
<b>MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY 2021</b>							
01	Empatía	¿Cómo califica el compartir de recursos en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?			X		
02		¿Cómo valora el alcance de información dedicada al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
03		¿Cómo considera la identificación de las necesidades del usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
04		¿Cómo evalúa la actitud servicial para con el usuario en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
05		¿Cómo califica la generosidad en el momento de la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	
06		¿Cómo valora la actitud de ponerse en la necesidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021?				X	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA DEL MEJORAMIENTO EN LA

ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, 2021.", cuyo autor es QUIJANO CHAMPA MERIDA SULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Noviembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 19- 12-2021 13:18:11

Código documento Trilce: TRI - 0194515