



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional
de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Cayo Lazo Alfredo Jhordano (ORCID: 0000-0003-2256-0650)

ASESOR:

Mtro. Cruz Tarrillo José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

HUARÁZ - PERÚ

2021

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a mi querida madre por quien doy gracias a Dios por su vida, a mi amada abuela y a mi familia, quienes son la razón de mi vida por su apoyo en alcanzar una de mis metas en mi desarrollo profesional.

Alfredo Jhordano.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser quien guía mi vida y por permitirme cumplir una meta más en mi carrera.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y Operacionalización	19
3.3 Población, Muestra y muestreo	20
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Métodos de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42

REFERENCIAS	43
ANEXOS	44

Índice de tabla

Tabla 1: Sexo	26
Tabla 2: Nivel de instrucción	26
Tabla 3: Tabla cruzada Sexo – Gestión por procesos	27
Tabla 4: Tabla cruzada Gestión por procesos – calidad de servicio	27
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión por procesos	28
Tabla 6: Estadística de fiabilidad de la variable gestión por procesos.....	28
Tabla 7: Resumen de procesamiento de casos de la variable calidad de atención.....	29
Tabla 8: Estadística de fiabilidad de la variable calidad de atención.....	29
Tabla 9: Descriptivos	30
Tabla 10: Prueba de normalidad	31
Tabla 11: Correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio	32
Tabla 12: Correlación entre la gestión por procesos y el enfoque por Procesos	34
Tabla 13: Correlación entre la gestión por procesos y gobierno electrónico	35
Tabla 14: Correlación entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia	37

Resumen

La finalidad de la presente investigación fue determinar la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021. La población estuvo constituida por 440 usuarios, habiendo obtenido una muestra de 205 usuarios; con el fin de recabar los datos se llegó a utilizar el cuestionario como instrumento; habiendo obtenido el alfa de Cronbach para el primer instrumento $\alpha = 0,888$ y de 0.839 para el segundo, lo que nos permite inferir su confiabilidad. Asimismo, se determinó la existencia de una relación, luego de haber obtenido un p-valor = 0.000 entre la gestión por procesos y calidad de servicio, también el valor de Rho de Spearman = 0,844, lo que muestra la correlación positiva considerable. Se llegó a determinar que el nivel de la gestión por procesos muestra un nivel regular (79%) y la calidad de servicio un nivel regular (85%).

Palabras clave: gestión por procesos, gestión de organizaciones, calidad de servicio.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between process management and service quality in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion, Huaraz, 2021. The population consisted of 440 users, having obtained a sample of 205 users ; In order to collect the data, the questionnaire was used as an instrument; having obtained Cronbach's alpha for the first instrument, $\alpha = 0.888$ and 0.839 for the second, which allows us to infer its reliability. , The existence of a relationship was determined, after having also obtained a p-value = 0.000 between management by processes and quality of service, also the value of Spearman's Rho = 0.844 , which shows the considerable positive correlation. It was determined that the level of process management shows a regular level (79%) and the quality of service a regular level (85%).

Keywords: management by processes, organization management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando nos referimos a la modernización en la gestión estatal, Saboya (2006) señaló que al observar la dinámica estatal en diferentes regiones del mundo por los años noventa y a inicio del siglo XXI puede observarse cambios, muchos de los cuales han sido identificados como modernizaciones. Diferentes países de Europa han modernizado sus estructuras institucionales, lo que ha llevado a sus líderes a considerar nuevos estándares políticos, económicos o administrativos que tienen consecuencias legales. Algunos países han adoptado la dirección y el ritmo de cambio para permitirles cumplir la función de liderazgo en el transcurso de tomar decisiones políticas o económicas, mientras que otros han intentado modernizar sus instituciones, leyes o estructuras de propiedad a estándares ideológicos para que los ciudadanos y Las organizaciones de China no están marginadas por la dinámica más general del mundo occidental.

Por su parte, Velástegui (2018) refiere que debemos tener un conocimiento concreto de las políticas públicas que se aplican al interior del país como en el exterior, por lo que una sociedad democrática espera poder percibir los resultados de las políticas públicas. Además, se puede esperar que este tipo de interés público se refleje en las políticas públicas y eventualmente se transforme en un aporte a la calidad de vida de cierta cantidad de individuos. En América Latina, algunos países han liderado la implementación de políticas públicas para modernizar su gestión, Chile ha emprendido un camino difícil y ha superado algunos obstáculos. Marcel (2006) afirmó que la modernización nacional de Chile es un problema que, al haber existido en múltiples períodos y gobiernos desde hace mucho tiempo, no es una transformación sencilla y requiere el empeño y persistencia de las personas involucradas. En este cambio super pero necesario. De hecho, se puede decir que se trata de un proceso gradual pero continuo. Si bien se han dado pasos importantes, muchos de ellos se han producido bajo el auspicio del "Acuerdo de Legislación Política sobre Modernización Nacional, Transparencia y Promoción del Crecimiento". Hay áreas de trabajo muy importantes, como la relación entre gobierno y ciudadanía.

Tenemos un país vecino con una realidad similar, pero aún hay detalles sobre su proceso; la agencia de administración pública colombiana Sanabria (2016) lo explicó desde una perspectiva descriptiva del sector público, señalando las claves de organización, recursos, estructura y forma en la característica de contexto actual. Tiene como objetivo describir el proceso de evolución y cambio del sector público y determinar el momento decisivo para la formación del Estado colombiano. Desde la perspectiva del institucionalismo histórico, determina las tres circunstancias clave al modernizar y reformar dentro del desarrollo evolutivo nacional, y determina los componentes comunes que califican este proceso de configuración estatal no lineal. Históricamente no es fácil para los países latinoamericanos tener un país democrático moderno, están sujetos a un gobierno militar y tienen menos libertad de decisión, especialmente los países democráticos, Chile y Colombia se encuentran en esta situación desde hace muchos años. Ninguna política moderna sigue el camino de hoy. Esta también es una realidad nacional, porque Perú también estuvo en una situación difícil durante la era del terrorismo en la década de 1990 y dictaduras como el Fujimorismo, que restringió el desarrollo de un gobierno orientado a mejorar la gestión y el cuidado de sus ciudadanos.

El desarrollo de una adecuada gestión pública en el estado peruano ha planteado los requisitos para el desarrollo de un gobierno moderno y eficiente, pero esto no siempre está comprobado a la hora de brindar servicios de calidad. Por esta razón, es necesario cambiar el modo de organización pública, no solo teóricamente preescrito en el estándar. Los últimos hechos durante la crisis de salud y gobierno reflejan el fracaso de la gestión pública, los cambios que se han producido para adaptarse a las emergencias, en el uso de la tecnología de información para realizar tareas, que fue dictaminada según D.S. N° 004-2013-PCM Política nacional de modernización de la gestión pública. La mencionada modernización comenzó con la formulación según Ley N° 27658 de 2002. Tiene como objetivo perfeccionar la gestión pública y establecer al país la democracia y la descentralización al servicio ciudadano. Sus principales pilares son: política pública y planificación estratégica, presupuesto por resultados, racionalización de Procesos y

Simplificación de la gestión administrativa, sistema élite de servidores públicos, sistemas de información y seguimiento.

En Perú, algunas instituciones están implementando una modernización nacional, pero debido a factores como la burocracia y la falta de gestión de los funcionarios públicos, la mayoría de los países aún carecen de tales instituciones. Ahora, durante la pandemia, el proceso de avance hacia el paradigma de la modernización se ha ralentizado. Ante esto, el Consejo de Ministros (2020) cataloga como uno de los pilares gestionar a través de procesos, la misma que mantiene como finalidad organizar, orientar y controlar la actividad laboral dentro de las entidades públicas a las diferentes unidades organizativas de manera horizontal, de manera que se promueva la realización de las metas institucionales. Pertenece al campo del moderno sistema administrativo de gestión pública. Esto ayuda a comprender la necesidad de implementar modelos actuales para optimizar la gestión.

De esta manera, la investigación intenta establecer brechas y problemas en la organización y cómo afecta la calidad del servicio. Con base en lineamientos, el desarrollo y consolidación de la calidad debe basarse y regirse por la política nacional de calidad, la cual define metas prioritarias, lineamientos, el contenido principal de sus políticas, patrones a cumplirse y prestación del servicio a tener que alcanzar, las que han de supervisarse que garantice el normal funcionamiento de las actividades públicas y privadas (Decreto Supremo No. 046-2014-PCM).

Interés por investigar las formas en que se ha observado en muchas instituciones sobre los servicios otorgados a usuarios en la Agencia de Promoción Laboral y de Empleo de Huaraz. Cuentan con métodos funcionales y mantienen la jerarquía organizativa en las direcciones vertical y vertical según su organigrama. Existe una gestión de procesos que promueve un enfoque horizontal. Este enfoque debe ser implementado en la entidad. Debido al uso de este enfoque, se pueden ver problemas, lo que genera retrasos en el proceso, falta de coordinación de la comunicación entre los diversos campos, y falta de poder de liderazgo, pérdida de tiempo en actividades innecesarias, etc. el descontento de los usuarios que acuden a realizar diversos trámites y solicitudes todos los días refleja esta situación

porque consideran que la calidad de la atención es mala, lo que también se atribuye a que el personal no tiene compasión para cumplir con sus funciones. Los trámites se demoran y el personal es insuficiente, la falta de conocimiento, etc. conduce a un estado de insatisfacción.

Luego de lo vertido, nos permite realizar la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021?

La investigación se justifica teóricamente al contar con la finalidad de compararla con otros estudios desarrolladas en el exterior e interior del país en función a la gestión por procesos y calidad de servicio; las entidades tienen diversidad de problemas entre ellas la calidad de servicio que prestan, pues siendo un ente del estado no ha logrado hallar una solución pertinente, la que ha generado problemas mayores en otros ámbitos de la institución. En cuanto al nivel metodológico fue correlacional entre las variables de estudio, permitiéndonos comprender y analizar la problemática desarrollada y podamos proponer alternativas de solución respecto a la planificación, ejecución y evaluación de las acciones que harán frente a la problemática. A nivel social cuenta con beneficio a la entidad y a su personal, a los usuarios del departamento de Ancash que frecuentan diariamente por la diversidad de trámites a realizar; así mismo permitirá gestionar los procesos de manera adecuada, generando satisfacción de los usuarios.

Luego llegamos a proponernos el objetivo general: Explicar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.

Asimismo, se planteó los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la gestión por procesos y el enfoque por procesos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021. b) Analizar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021. c) Determinar la relación entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.

Luego nos hemos planteado como hipótesis: (H_i): Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de

Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021. Y como hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.

Ante ello, se fijaron las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre la gestión por procesos y el enfoque en procesos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021. b) Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021. c) Existe relación entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a nuestras variables de estudio, Gutiérrez (2016) en “gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes, clínica santa maría, Ambato”, Ecuador. Investigación descriptiva, la población fue de 357 pacientes, se concluye que la gestión de procesos sí afecta la satisfacción del cliente habiendo obtenido los siguientes valores: $\chi^2 c = 16,758 > \chi^2 t = 7,815$. Se ha determinado que este departamento de salud privado cuenta con una dirección tradicional, organizada por departamentos, no existe un proceso operativo que vincule las actividades médicas con las de enfermería, lo que repercute de manera directa en la prestación de servicios al tener que identificar las necesidades del cliente.

En tanto Díaz (2017) en gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al paciente, Hogar de la Madre, Perú. Investigación descriptiva, explicativa, pre experimental; su población se conformó por 222 pacientes, llegando a concluir que de acuerdo a los resultados se infiere la existencia significativa de la calidad en la atención para el primer enfermo respecto al segundo luego de la implementación del manejo según el proceso. La implementación del método de manejo según el proceso permite identificar oportunidades de mejora, planifica, diseña e implementa la mejora continua de su proceso, el ciclo ha logrado mejorar significativamente la calidad, reducir la insatisfacción y aumentar la satisfacción con la atención recibida.

Por otro lado, Muñoz (2019) en gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa, Chiclayo, Perú. La investigación fue descriptiva, exploratoria, mixta, proyectiva. La población estuvo conformada por 22 trabajadores, Se concluye que los hospitales no están bien administrados en cuanto a métodos de proceso, no los conocen, no los han identificado, no los han implementado y por lo tanto están fuera de control. De acuerdo con la opinión de los pacientes atendidos, la calidad de la atención a nivel externo es mala, lo que está determinado al haber obtenido la insatisfacción del 65%, y ella determinada por la capacidad de respuesta. Al menos la insatisfacción supera el 50% en todas las evaluaciones artículos. La mayor dimensión de la brecha es la capacidad de respuesta (-9,36). Además del largo plazo y el hacinamiento observado en el área ambulatoria, el aspecto

tangible (-8,55) está relacionado con la necesidad de mejorar la transmisión de la señal, la falta de dirección para los pacientes y el fracaso de los entornos ambulatorios.

Asimismo, Oliva (2020) en gestión por procesos para la calidad de atención Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lambayeque, Perú. Estudio descriptivo, exploratorio, no experimental, predictivo. La población se conformó de 485 ciudadanos, concluyendo que el 55% piensa que la calidad asistencial en la institución refiere el nivel intermedio, se analizaron las teorías y métodos de nuestra investigación que sustentan la propuesta y se han hecho recomendaciones. El modelo se lleva a cabo en tres etapas: diagnóstico, formulación y revisión, y luego de la verificación pericial, finalmente se llega a proponer el modelo.

En contraste Conde (2019) en la gestión por procesos y calidad de atención al asegurado, centro de atención primaria II, Tacna, la investigación fue no experimental, relacional; cuya población fueron 385 miembros del personal asistencial y asegurados, se extraen las siguientes conclusiones: 48,4% de las personas están calificadas para ajustar el nivel de gestión a través del proceso, y 47,7% de las personas estiman que la calidad en la atención es regular; evidenciando una correlación en variables estudiadas, y la relación tiene una alta correlación de 0,799. Asimismo, se obtiene el valor del coeficiente de correlación $Rho = 0.601$ entre el proceso de operación y la calidad de la atención, y la correlación es buena. Al mismo tiempo, el valor Rho obtenido de la gestión del proceso y la fiabilidad de $Rho = 0,146$, que es muy bajo.

Asimismo, Flores (2020) en gestión por resultados en mejora de la calidad de atención en las entidades públicas. Investigación lógico deductivo. La población estuvo conformada por 24 colaboradores y funcionarios y 128 contribuyentes, El 8% concluyó que el proceso de planificación de la organización no era bueno; el 67% dijo que el proceso de la organización no era bueno; el 50% pensó que la dirección de la organización no era la más adecuada; el 58% pensó que se estaban desempeñando en la ejecución de las actividades. el control no es bueno, el 61% dijo que el proceso de evaluación aplicado en esta entidad es deficiente. En cuanto a la fiabilidad, el

70% de las personas cree que el colaborador no expresa ni expresa confianza. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 43% de los contribuyentes cree que el ritmo al que sus socios brindan atención es muy lento, lo que dificulta que las personas realicen procesos dentro de la entidad; en términos de seguridad, el 48% dijo que los socios no seguros para expresar confianza; sobre la empatía, el 70% de las personas piensa que el colaborador en la reunión no tiene compasión. Entre los elementos tangibles, el 45% indicó una infraestructura deficiente.

Cuando nos referimos a procesos, Bravo (2013) manifiesta que es la capacidad de una empresa, añade valor a los clientes por medio de trabajo en equipo del personal y el orden de actividades organizadas, interacciones, estructuras y recursos que trascienden el campo. (p.33)

En tanto que hacer referencia a la gestión por procesos, Bravo (2013) afirma se trata de una instrucción en gestión que puede ayudar a quienes dirigen la organización a identificar, expresar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y mejorar la eficiencia productiva de los procesos organizativos, ganando así la fe del cliente (p.31). Pérez, (2010) es una doctrina que permite ayudar a quienes conducen la organización a identificar, expresar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar la eficiencia productiva del desarrollo organizativo, ganando así confianza de clientes. En cuanto participen más miembros las estrategias proporcionan conceptos necesarios.

Por cuanto Pérez, (2010) señala que la finalidad en la gestión de procesos es mejorar productividad de la organización, ésta incluye eficiencia y eficacia. Optimice la eficiencia de la utilización de recursos (resultados múltiples con la mitad del esfuerzo). La eficacia de alcanzar los objetivos organizacionales y satisfacer los requerimientos de clientes agregando valor y satisfacer las limitaciones de otras partes interesadas.

Cuando estos procesos se gestionan adecuadamente, Bravo (2013) refiere que se pueden observar los siguientes comportamientos: consideran al cliente y usan indicadores para demostrarlo, considerando el propósito del proceso y el esfuerzo para lograr resultados, satisfacer necesidades de usuarios y colaboradores internos (administración, participantes del proceso y usuarios). Los colaboradores en el proceso deben ser entusiastas, dedicados,

capacitados, motivados y empoderados; aportan creatividad y no necesitan equipo de consultores para referirles qué hacer. Incorporar la responsabilidad social y la identidad de los propietarios de procesos a nivel de gestión en el modelo; decidiendo dejar de hacer las cosas equivocadas, reprocesamiento de inventarios, reclamos, trámites inútiles, transacciones inactivas, esperas prolongadas, trámites redundantes y otros “lujos” sin cumplir con los requisitos. (p.32)

Cuando referimos procedimientos avanzados en gestión de la empresa Pérez (2010) manifiesta que existe la gestión de procesos que permite el despliegue de estrategias de la empresa a través de escenarios clave de procesos. Sabemos que cuando el proceso está directamente relacionado con la estrategia de la empresa, se relaciona con los factores clave del éxito o alguna ventaja competitiva. Llega a fundamentarse al trabajo en equipo y hace realidad que participe el personal. Estos procesos son horizontales, abarcan las distintas áreas de la organización y contribuyendo a organizarla unificadamente, buscando no solo la eficiencia global (empresa) sino también la eficiencia local (departamento). (p.46)

La organización puede ser pública o privada, lucrativa o no lucrativa, y lo importante es su misión, la cual siempre está relacionada con los externos a los que atendemos y generalmente se les llama “clientes”. Por lo tanto, no importa qué papel realicemos, pero todos cuentan con la propia misión que es el cliente. Refiriéndonos a la gestión por procesos, se ha restaurado el significado de “cliente” no sólo considerar al interno de la organización, que enfatiza a los participantes internos y a tratar a la empresa en un conjunto de componentes antes que sólo al cliente como un todo. Ahora, desde un punto de vista mundial sistemático, dado que el fin es componer la empresa. Existen algunos usuarios internos cuyas necesidades requieren ser identificadas.

Cuando se pretenda realizar la sistematización de la gestión, Pérez (2010) refiere que todo lo que se ejecuta repetidamente se puede sistematizar para que sea más efectivo. El trabajo de incorporar nuevos empleados a la organización es repetitivo, independientemente de lo realizado por un área u otro experto externo, distinguiendo múltiples procesos dentro de la organización se puede construir un diagrama de flujo. Al estandarizar la

ejecución de los procesos comerciales, se puede proporcionar eficiencia (solo tenemos que hacer todo lo posible) y eficacia (en gran medida puede hacer que los resultados sean predecibles).

Luego, se tendrá que buscar en consolidarse y mejorar continuamente el sistema de gestión, Pérez (2010) señaló que, como todo cambio, la gestión del sistema debe estar consolidada, la auditoría interna llega a ser un adecuado instrumento a fin de verificar la consolidación y mejora de los sistemas de gestión. Al mismo tiempo, el método único de gestión de procesos nos permite liderar y mejorar los procesos comerciales clave. El período de buscar excelencia en la administración, se basa en el dominio de procesos que se ha logrado. Adoptando la misma metodología, avanzando a otras maneras de gestiona como innovación, conocimiento, empresa responsable, cambio, estrategia, En definitiva, el camino hacia la excelencia no tiene fin, porque no basta con ser una buena persona, por el contrario, ser mejores que otros, fomentando el progreso de forma continua dentro del sistema de gestión.

Romero (2017), de cara al futuro, este paso es mover la gestión pública moderna hacia un nuevo método aprobado por la ley, pero aún no se ha cumplido en su totalidad. Revela que “el proceso de modernización del país peruano anunciado por la Ley No. 27658, cuyo propósito principal es la mejora de la gestión pública, construyendo un país democrático y descentralizado para los ciudadanos”. (p. 83)

Saboya (2016) dice existen leyes y decretos que viabilizan este proceso, como la Ley N° 28716, la Ley de Control Interno aprobado por Ley 04-2017-CG Lineamientos para implementación y fortalecimiento de sistemas de control interno en las entidades nacionales, cada etapa del pilar cuenta con mecanismos gubernamentales para aplicar y modernizar el país, como se muestra en términos generales, “modernización” se refiere a la transformación de la estructura y forma de un objeto en la medida en que se asemeja a un objeto moderno del mismo tipo” (p.363). Además, adaptarse a las políticas públicas actuales en un mundo globalizado e interconectado. Le corresponde al Estado decidir cómo cumplir con estos requisitos: ¿las expectativas del mismo, si es necesario producir bienes o servicios públicos que antes no

existían, y si es necesario diseñarlos? la investigación social, debe hacerlo. Por lo mismo, debe articular sus opiniones sobre el futuro colectivo” (p.368). Nos enfocamos en uno de los cinco pilares, la gestión según el proceso, la administración simplificada y la organización institucional, que se relaciona y describe considerando la calidad dentro de las instituciones públicas como la Dirección Regional de Trabajo de Huaraz. Pasco (2016) señaló entender la gestión a través de procesos enfatiza lo importante que es la “cadena de valor” porque pueden garantizar la generación de resultados a través de bienes y servicios producidos. Los recursos básicos que permita la optimización de dicha cadena viene a ser el recurso humano, la infraestructura, los equipos, la tecnología y los métodos y las finanzas (p.247), la Presidencia del Consejo de Ministros (2020) señaló que se diferencia de las organizaciones que adoptan un modelo jerárquico vertical y adoptan un enfoque horizontal para mejorar la comunicación y los resultados. Para ello, el responsable de la organización debe implementar un método de determinación del proceso, seguimiento, medición y análisis del proceso y mejora del proceso. El propósito de la gestión de procesos es organizar, orientar y controlar las actividades laborales de las entidades públicas a las diferentes unidades organizativas de manera horizontal, de manera de promover la realización de las metas institucionales. Está dentro del alcance del moderno sistema administrativo de administración (p.5).

Una vez identificados los procesos y sus debilidades, se aplican métodos para mejorarlos. Si una organización proporciona procesos de calidad y cómo mejorar los procesos de calidad mediante la aplicación de leyes y herramientas estatales es el instituto de investigación en calidad de servicio, la Secretaría de Administración Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros tiene competencia en materia de calidad y atención a la ciudadanía, al haber emitido Normas Técnicas en Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público (aprobadas por el SGP N°1) 006-2019-PCM/SGP, RSGP (N° 007-2019-PCM/SGP), define algunos lineamientos, la Secretaría de Gestión Pública (2019) señaló que la política nacional al querer modernizar la gestión pública distingue que la población necesitan un país modernizado que sirva a los ciudadanos, lo que significa que han cambiado los métodos y prácticas de

gestión brindando calidad en bienes y servicios. La calidad depende de la suficiencia al llegar a cubrir las necesidades y/o expectativas de la persona que recibe los bienes y/o servicios. En este sentido, las normas técnicas establecen aspectos referenciales a fin de que los entes públicos accionen y mejoren en satisfacer necesidades y expectativas de los individuos. (p.4).

Basados en la teoría de la gestión a través de un proceso, que significa planificar, orientar y controlar las acciones en los diversos campos de la entidad para hacer frente a los requerimientos de la población, y gestionar por medio de la interacción entre los elementos que constituyen el proceso, dando como resultado un valor adicional (Secretaría de Gestión Pública, 2018, p.4). Por otro lado, la norma ISO 9001:2015 se utiliza como antecedente a fin de incentivar la búsqueda de la dirección del proceso a la hora de realizar la implementación y mejora de la eficiencia en la administración de calidad y llegue a satisfacer al usuario. (International Organization for Standardization, 2015, p.6).

Considerando el método en fusión de la gestión a través de procesos en las organizaciones del sector público, considera 3 etapas: el inicial se relaciona con la preparación, la siguiente se relaciona con identificar y diagnosticar procesos, y la tercera se relaciona con la mejora de procesos, considerando lo anterior, las acciones deben realizarse a través de los siguientes procesos con anterioridad al establecimiento de la administración, como conservar el compromiso de la dirección de la institución, determinar las metas, asegurar los recursos y fortalecer las áreas donde se delega la gestión del proceso de implementación. (Secretaría de Gestión Pública, 2014, p.13).

Las normas técnicas también definen la calidad del servicio, que se entiende como el nivel donde bienes y servicios se brindan en el país y llegan a satisfacer necesidades y expectativas de los ciudadanos. En otras palabras, tiene relación con su suficiencia que las personas brindan para el propósito que las personas obtienen al organizar eficazmente las entidades públicas (lograr los resultados esperados por medio del uso efectivo de recursos). La satisfacción de la ciudadanía se entiende como el valor que otorgan las personas sobre la calidad percibida en servicios que obtienen de las entidades públicas (p.6).

Pasco (2015) se refiere al modelo de gestión por resultados con el modelo peruano aprobado por el PNMGP. Sus pilares y ejes contribuyen a la gestión global. a) Coordinar políticas públicas, planificación estratégica y operaciones. Valorarlos según las necesidades del ciudadano objetivo. Los planes estratégicos toman en cuenta el impacto ambiental y sus objetivos e impactos planificados y los planes operativos son formulados por los objetivos estratégicos, b) Presupuesto por resultados, Presupuesto por resultados, productos y servicios. La asignación presupuestaria se basa en el efecto obtenido y obtenido por los beneficiarios. c) Gestión de procesos, simplificación de la gestión y organización institucional: Implementar la gestión de la cadena de valor para asegurar resultados e impacto en las personas. Eliminar barreras y costos innecesarios cuando los ciudadanos necesiten servicios públicos. Establecer una organización adecuada de acuerdo con los procedimientos definidos. d) Los servidores públicos remunerados se especializan en mejorar el desempeño de los servidores públicos y su impacto en los resultados de la gestión. e) Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento: analizar la información procesal recopilada de forma continua, evaluar los resultados y comentar. Los tres ejes transversales: a) Gobierno electrónico: crear transparencia, integrar la gestión pública, participación del ciudadano b) Gobierno electrónico que promueva la modernización, c) Articulación Intersectorial, es importante las relaciones interinstitucionales de las diferentes jerarquías del estado.

A lo referido Payne (1993) refiere que el servicio es una actividad con cierta vinculación e intangibilidad, lo que significa cierta interacción con los clientes o la propiedad que poseen, y no conduce a la transferencia de la propiedad. Las condiciones pueden cambiar; la producción de servicios puede o no estar estrechamente relacionada con productos físicos. Kotler y Keller, (2012) establecen a la calidad es la suma de particularidades del producto o servicio afectando la competencia del producto a fin de cubrir requerimientos claros o potenciales. Obviamente, la definición se centra en el cliente. Deducimos que el producto o servicio del vendedor llega a cumplir o supera las expectativas del cliente, es decir, se ha entregado la calidad (p.131). Santesmases, et al. (2013) explican que la calidad del servicio percibido se refiere al evaluar el

cliente acerca de la excelencia o superioridad de lo recibido, se puede definir como el beneficio esperado por el cliente, la comparación entre el beneficio esperado y el recibido, o cuanto más crea que ha recibido menos (p.375).

Cuando nos referimos a la teoría de la calidad, la teoría más conocida es la teoría de Deming, esto significa que una mayor calidad puede conducir a una mayor productividad, lo que a su vez conduce a la competitividad a largo plazo. Refirió a la reacción en cadena, la cual fue descrita como: mayor calidad, menos retrabajos, errores o retrasos y mejor aprovechamiento del tiempo y materiales, reduciendo así costos, aumentando así la productividad, con mayor calidad y menor precio. El precio ocupó el mercado, habilitando empresas y empresas para operar continuamente. Brindar cada vez más oportunidades de empleo.

Lozano (1998) señala que mejorar la calidad puede reducir los costos porque puede reducir el reproceso, reducir los errores, reducir las demoras y el tiempo de inactividad, y reducir el tiempo y el uso de material. A su vez, menores costos conducirán a una mayor productividad, lo que permitirá a la empresa tener una tasa superior en la penetración del mercado, y así podrá mantener el desarrollo empresarial y generar más oportunidades laborales.

La Teoría de Crosby, según refiere Lozano (1998) es una de las grandes instituciones dentro del control de calidad del mundo. Todos están de acuerdo con la calidad, nadie se opone a la calidad, pero rara vez ocurre de forma independiente. La calidad no es solo algo que hay que controlar, hay que crear, fabricar, asegurar y mejorar de forma permanente. Lograr mejorar la calidad necesita compromiso y trabajo de quienes integran la empresa. Lo inicialmente es perfeccionar su calidad y alcanzar el deber de la gerencia. Ella ha de verse de manera de mejorar continuamente en los diversos niveles de la empresa.

Lozano (1998) menciona a cuatro principios de la calidad: 1) definición de calidad, 2) sistema, 3) estándar de desempeño, 4) medición; Crosby manifiesta que la calidad es llegar a cumplir requisitos y no cosas buenas o aceptables. La Teoría de la calidad de Ishikawa entiende lo importante que son los métodos estadísticos como herramientas dentro de la calidad. Ishikawa dijo que la implementación del control en la calidad consiste en

desarrollar, diseñar, fabricar y mantener los productos de calidad más económicos, útiles y siempre satisfactorios para los consumidores. Lo esencial es el aseguramiento de la calidad, lo que quiere decir que la calidad de un producto o servicio debe asegurarse al comienzo de su desarrollo.

Cuando referimos a lo importante de la calidad en los servicios, Novillo (2017) refiere que la calidad se centra en satisfacer las expectativas, necesidades y requisitos del cliente, y la empresa elige el nivel de calidad que está dispuesta a producir y que el cliente llegue a sentir su satisfacción de su necesidad. Esto lleva a la empresa a prestar la debida atención al servicio al cliente, porque este servicio no será ignorado por los clientes. Estos servicios no solo crean valor para la empresa, sino que también crean valor para los clientes. La empresa seguirá buscando mantenerse desactualizada y continuar compitiendo en el mercado. Ante la competitividad que se ha generado actualmente, las instituciones proveedoras de servicios tratan de asegurar la calidad de estos productos, brindando así a los clientes múltiples opciones, lo que lleva a la empresa a realizar mejoras en la calidad de los servicios e incrementar el valor agregado. Ser capaz de distinguirse de la competencia, mejorando así el nivel de calidad.

La creciente importancia de los servicios ha propiciado la amplia difusión respecto a la calidad, a través de ella su medición en el servicio. Algunos modelos también se definen como herramienta a fin de medir la calidad del servicio, como SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) y SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), referidos al mismo al tema. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) confirmaron que SERVQUAL, instrumento conciso de múltiples escalas, cuenta con un alto grado de confianza y eficacia, y la empresa la utilizará para comprender mejor lo esperado por el cliente y su percepción. Este instrumento ha sido diseñado para ser aplicable a una variedad de servicios. SERVQUAL proporciona un marco básico para representar expectativas y percepciones, incluyendo explicaciones en cada uno de los estándares de calidad de servicio (p.205).

Las dimensiones de los servicios, referidas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), tienen especial característica y los clientes considerarán estas para

emitir juicios sobre su calidad. Estas características se integran en 5 dimensiones generales, referidas e seguida:

1) Elementos tangibles: Son los rasgos físicos y la apariencia del proveedor, las instalaciones, equipos, personal y demás componentes que el cliente espera al haber contratado el servicio. 2) Fiabilidad: esto significa que la organización cuenta con la capacidad de realizar el servicio ofrecido de manera apropiada continuamente. Sus elementos constituyentes son: la eficiencia, el tiempo y los materiales deben utilizarse plenamente y utilizarse de la mejor manera. Eficiencia, para determinar los servicios requeridos, independientemente de los métodos o recursos usados. Cabe referir entregar un pedido; para el mismo usuario, le interesa la llegada de la mercancía comprada dentro del tiempo especificado, siempre y cuando cumplan con sus expectativas, no considerará cómo comprar, empacar y distribuir mercadería. 3) Capacidad de respuesta: voluntad de secundar a clientes y brindarles rápida atención. 4) Seguridad (garantía): es la comprensión y atención del empleado hacia los servicios que brindan y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. A veces, seguridad significa la percepción respecto al cliente se encuentra protegido en sus transacciones que realiza por medio del servicio. 5) Empatía: nivel de atención de manera personal que brinda la empresa al cliente.

Los usuarios diarios de la Dirección Regional Trabajo y Promoción del Empleo de Huaraz definen y perciben lo importante que es la calidad del servicio y adoptar nuevos métodos de gestionar procesos en el marco de la modernización del estado y la importancia de una buena gestión, lo más importante es observar los defectos encontrados en la organización, este es el principal propósito de la creación de valor público, según la Secretaría de Gestión Pública. (2019) se refiere al “proceso mediante el cual la intervención pública genera resultados efectivos para las necesidades y expectativas del cliente y tiene como objetivo traer beneficios a la sociedad, creando valor público” (p.6). Los materiales de referencia de la agencia y las restricciones burocráticas que afectan a la administración también han desaparecido para respaldar la administración actual y futura del servidor.

III.- METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según Concytec, (2018) refiere tener como finalidad determinar las formas (métodos, protocolos y técnicas) que satisfaga requerimientos específicos reconocidos por medio del conocimiento científico.

Para hacer referencia al tipo de investigación tomado en cuenta en la presente, Vara (2015), el tipo de investigación que hace referencia a su finalidad será la investigación aplicada, lo que significa que “la investigación aplicada suele identificar situaciones problemáticas y encontrar posibles soluciones más adecuadas para situaciones específicas”. (p.202).

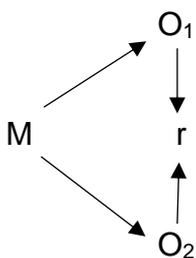
Asimismo, Hernández y Mendoza, (2018), señala que la investigación cuantitativa representa una serie de procesos organizados secuencialmente para verificar hipótesis. Cada etapa es precedida a la siguiente no pudiendo evitarlas, siendo ésta estricta, aun cuando ciertamente se puede redefinir una etapa. (p.6).

De la misma manera, Hernández y Mendoza, (2018), el diseño es no experimental, porque se desarrolló sin manipular las variables, ... mide fenómenos y variables cuando ocurren de forma natural para analizarlos. (p.174).

Por otro lado, Hernández y Mendoza, (2018), refieren que es transversal, puede recopilar información en un solo momento y una sola vez. (p.176). A ello añaden que es descriptivo, porque procura concretar los atributos, particularidades y perfil de individuos, grupos, sociedades, procedimientos, objetos u otro fenómeno a ser analizado, se llega a medir o recolectar información, reportando conceptos, variables, aspectos, dimensiones, fenómenos o problemas a ser investigados. (p.108).

Es correlacional, Hernández y Mendoza, (2018) refieren que su fin es entender la relación o correlación de dos o más conceptos, categorías o variables en un ambiente específico (p. 109). La finalidad de nuestro estudio fue verificar la correlación de la gestión de procesos con la calidad de la servicio.

El diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1

r = Relación

O₂ = Observación de la variable 2

3.2 Operacionalización de variables

Gestión por procesos:

Definición conceptual: Bravo, (2013) es una doctrina de gestión que puede ayudar a la gerencia de la organización a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar procesos organizativos y adquirir la confianza del cliente. La estrategia organizacional proporciona definiciones útiles en la mayor participación de sus miembros (p.31).

Definición operacional: Las variables se medirán por sus dimensiones, que incluyen estructura (7 preguntas), procesos (7 preguntas) y resultados (6 preguntas).

Indicadores: los indicadores que permiten medir la dimensión son equipos y materiales adecuados, infraestructura adecuada, disposición de personal oportuno, procedimientos adecuados en el área, existencia de planes de contingencia, personal calificado, demostración de habilidades y destrezas, manejo de directivas y planes estandarizados, mejora continua en las actuaciones y la satisfacción de las necesidades del usuario.

Escala de medición: contamos con la escala de medición ordinal.

Calidad de servicio:

Definición conceptual: Santesmases, et al. (2013), afirman que lo percibido por el cliente se define como evaluación realizada por él respecto a la excelencia o superioridad del servicio, por lo que puede definirse como el beneficio esperado del cliente, y la comparación entre el beneficio esperado y recibido o menos cree que lo ha recibido. (p.375).

Definición operacional: Ha de medirse por medio de sus dimensiones, incluida la gestión de procesos (6 preguntas), el gobierno electrónico (8 preguntas) y la adopción de modelos de excelencia (4 preguntas).

Indicadores: Los indicadores medibles incluyen diagramas de flujo, compromisos y garantías de los modelos de gestión de procesos, indicadores ISO 14000, trámites online a través de la WEB, sistematización de procesos, digitalización de documentos, excelencia en difusión de modelos y mejora continua.

Escala de medición: se llegó a contar con una medición ordinal.

3.3 Población, Muestra y muestreo

Población:

Hernández y Mendoza, (2018) hacen referencia a que consta de una serie de eventos que se relacionan con ciertas características (p.198). Para el presente estudio se consideraron a usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, que de acuerdo al registro de ingresos cuenta con un promedio de 440 personas mensualmente.

Muestra:

Se hizo uso de la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

Dónde:

N = usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz.

Z = 1.96 = a un nivel de confianza del 95%.

E = 5% = error estándar.

p = 50% probabilidad a favor.

q = 50 % probabilidad en contra.

Reemplazando de la siguiente manera:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(440)}{(0.05)^2(440-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{422.576}{2.0579} = 205.3433 \approx 205$$

Criterio de Inclusión: se consideró incluir a la totalidad de usuarios que recurren de manera frecuente a la entidad en estudio.

Criterio de exclusión: se llegó a excluir a aquellos usuarios que no mostraron interés en colaborar de manera voluntaria con la encuesta.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Técnica:

Lo manifestado por Supo (2012) ésta tecnología busca comprender la reacción de un conjunto de personas respecto a una muestra o población, siendo cuantitativa y requiriendo un instrumento que induzca una respuesta a quien se encuesta.

A fin de recabar los datos se empleó la encuesta, permitiéndonos medirlas.

Instrumento:

A fin de recopilar los datos se hizo uso del cuestionario, la cual estuvo estructurada y adaptada adecuadamente respecto a la gestión por procesos y calidad del servicio.

Instrumento:

Cuestionario : Gestión por Procesos

Procedencia : Perú

Autora : Navarro (2017)

Administración : De modo particular o general.

Duración : de 20 a 30 min.

Aplicación : Usuarios.

Objetivo : Determinar el nivel de gestión de procesos.

Año : 2017, en el Perú.
Dimensiones : Estructura, Procesos y Resultados.
Consta de 20 ítems calificados del siguiente modo: Nunca (1), a veces (2) y siempre (3). Para los datos normativos: Baja (20 - 40) Media (40 - 60), Alta (60 - 80).

Instrumento:

Cuestionario : Calidad
Procedencia : Perú
Autora : Timana (2020)
Administración : De modo particular o general.
Duración : de 20 a 30 min.
Aplicación : Usuarios.
Objetivo : Determinar el nivel de calidad de servicio.
Año : 2020, en el Perú.
Dimensiones : Gestión por Procesos Gobierno electrónico y adopción del modelo de excelencia.

Consta de 13 ítems calificados del siguiente modo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2) Casi de acuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Para los datos normativos: Baja (20 - 50), Media (51 - 70), Alta (71 - 100).

Validez:

La validación se dio a través del juicio de expertos, resultados que nos permitió determinar que es aceptable, habiéndose formulado adecuadamente las interrogantes en función a las dimensiones establecidas. Para la variable Gestión por procesos Navarro (2017) por medio del juicio de expertos, resumió la efectividad del instrumento y desarrolló la efectividad del instrumento. En cuanto a la variable calidad del servicio Timaná (2020), se verificaron las opiniones de dos expertos y se concluyó que existe suficiente capacidad y aplicabilidad.

N°	Profesional	Grado	Especialidad	Experiencia	Organización
1	Arce Cobeñas Amado	Magíster	Administración	22 años	Universidad Peruana Unión
2	Osorio Espinoza Yuri Roger	Magíster	Administración	14 años	UGEL - Recuay
3	Broncano Díaz Deysi Gladys	Magíster	Administración	18 años	Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
4	Gonzalez Lucero Anddy David	Magíster	Administración	18 años	Universidad San Pedro
5	González Lucero Juan Roosevelt	Magíster	Administración	22 años	Universidad San Pedro

Confiabilidad:

En la confiabilidad de instrumentos, para la variable gestión por procesos se realizó la prueba estadística inferencial por medio del SPSS obteniendo el coeficiente Alpha de Cronbach = 0.820, determinando que el instrumento es confiable. Asimismo, para la Calidad del servicio se obtuvo el Alpha de Cronbach = 0.923.

3.5 Procedimiento:

Con la finalidad de identificar a detalle de la realidad problemática de la institución, se recurrió a una entrevista breve con usuarios de la de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, contrastando la información referida por alguno de ellos respecto a los problemas que aquejan a la institución, mostrándose una deficiente gestión de procesos y la calidad de la atención lo que nos permitió llegar a formular el planteamiento del problema, seguida de la aplicación del instrumento, previamente autorizada por la dirección, donde se nos brindó las facilidades del caso, procediendo a explicar de manera específica sobre el procedimiento para contestar las interrogantes, asimismo se hizo de conocimiento que la información recabada es anónima y confidencial, resultados que servirán para el planteamiento de recomendaciones y permita dar solución parcial o total al problema, agradeciendo por la colaboración y veracidad en sus respuestas; resultados que procesaron en el estadístico SPSS que brindó información relevante.

3.6 Métodos de análisis de datos:

Cuando planteamos realizar estadística inferencial utilizamos dos procedimientos que se vinculan, probar hipótesis y establecer parámetros, al escoger una prueba de hipótesis se debe tener en cuenta si se trabaja con pruebas paramétricas y las no paramétricas para lograr realizar la prueba de normalidad, de tener una distribución normal se aplica las pruebas paramétricas, de lo contrario las no paramétricas. A fin de medir la relación o asociación de variables, la prueba paramétrica se encuentra r de Pearson y en las no paramétricas contamos con Chi cuadrado, Rho de Spearman y Tau b de Kendall entre otros. Al trabajar con la prueba o coeficiente de correlación acorde a la medición de variables a asociar, vamos a utilizar la relación de Rho de Spearman, Hernández y Mendoza (2018) afirman que se puede usar con múltiples rangos de variables ordinales. Para variables nominales o variables ordinales, es decir, tiene algunas categorías, chi-cuadrado. Arriaza (2017) señaló que, si el objetivo es cuantificar la relación entre dos medidas o variables ordinales, el análisis de correlación calculado es el coeficiente de Pearson (utilizado para pruebas paramétricas) y los coeficientes de Spearman y Kendall (pruebas no paramétricas).

Con la finalidad de analizar la información recabada por medio del instrumento utilizado, se procesó inicialmente en el Excel, datos que fueron llevados al estadístico SPSS v. 25, llevando a realizar el análisis de la información y determinando la confiabilidad del instrumento, para la correlación de nuestras variables de estudio, se realizó la prueba estadística de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos:

Se necesitó la correspondiente autorización de la entidad con la finalidad de recopilar la información a través del instrumento, logrando alcanzarlo. Asimismo, se tomó en consideración la normatividad de la universidad respecto a investigación, lo que demuestra la autenticidad de la misma. Se ha considerado también lo emanado por los artículos 27° al 31° del Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración del Perú, estableciendo el

secreto profesional y la confidencialidad que regulan el desarrollo de sus actividades.

IV. RESULTADOS:

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:

Tabla 1

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	99	48%
Masculino	106	52%
Total	205	100%

Interpretación: En tabla 1 observamos que el 52% encuestados son de sexo masculino, en tanto que el 48% son femenino.

Tabla 2

Nivel de instrucción

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria incompleta	27	13%
Secundaria completa	46	22%
Superior no universitaria	49	24%
Superior universitaria	83	40%
Total	205	100%

Interpretación: En tabla 2 observamos que el 40% de encuestados tiene el nivel de instrucción superior universitario, en tanto que un 24% tiene el nivel superior no universitario, el 22% cuenta con secundaria completa, y un 13% refiere secundaria incompleta.

Tabla 3*Tabla cruzada del sexo y Gestión por procesos.*

Recuento		Gestión por Procesos				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Sexo	Femenino	9	79	11	0	99
	Masculino	7	82	15	2	106
Total		16	161	26	2	205

Interpretación: De la tabla 3 se observa que una mayor frecuencia en el nivel regular de la gestión por procesos (161) conformándose 82 varones y 79 mujeres. Se evidencia que 26 encuestados refieren que la gestión por procesos es buena, conformado por 15 varones y 11 mujeres, mostrando que los varones representan mayor frecuencia de que la gestión por procesos es buena respecto a las mujeres. Asimismo, 16 de ellos considera que la gestión por procesos es mala, conformada por 9 mujeres y 7 varones, mostrándose que las mujeres tienen mayor frecuencia de opinión de la gestión por procesos.

Tabla 4*Tabla cruzada Gestión por Procesos y Calidad de servicio.*

Recuento		Calidad de servicio			Total
		Mala	Regular	Buena	
Gestión por Procesos	Mala	16	0	0	16
	Regular	0	161	0	161
	Buena	0	13	13	26
	Excelente	0	0	2	2
Total		16	174	15	205

Interpretación: De la tabla 3, tabla cruzada realizada a las variables de estudio podemos observar que el 161 encuestados refieren que la gestión por procesos es regular, en tanto que el 26 considera que es buena, asimismo, 16 de ellos

consideran que es mala y sólo un 2 encuestados consideran que es excelente. Asimismo, al referirse a la calidad de atención 174 de los encuestados la ubica en el nivel regular, en tanto que 16 de ellos consideran que es mala y, sólo 15 la ubican en el nivel buena.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Encuesta: Gestión por procesos

Tabla 5.

Resumen de procesamiento.

		N	%
Casos	Válido	205	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	205	100,0

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

Tabla 6.

Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	20

La confiabilidad de la encuesta para la Gestión por procesos, el resultado del Alfa de Cronbach fue 0.888. Al realizar el análisis el planteamiento con el resultado, llegamos a determinar que el índice del Alfa de Cronbach es bueno y se encuentra dentro de los parámetros de la investigación básica para cuestionarios.

Encuesta: Calidad de servicio

Tabla 7.

Resumen de procesamiento.

		N	%
Casos	Válido	205	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	205	100,0

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

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	18

La confiabilidad de la encuesta para la calidad de servicio, el resultado del Alfa de Cronbach fue 0.839. Al realizar el análisis el planteamiento con el resultado, llegamos a determinar que el índice del Alfa de Cronbach es bueno y se encuentra dentro de los parámetros de la investigación básica para cuestionarios.

Tabla 9.*Descriptivos*

		Estadístico	Desv. Error
Gestión por Procesos	Media	2,07	,034
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,00
		Límite superior	2,14
	Media recortada al 5%	2,07	
	Mediana	2,00	
	Varianza	,240	
	Desv. Desviación	,490	
	Mínimo	1	
	Máximo	4	
	Rango	3	
	Rango intercuartil	0	
	Asimetría	,667	,170
	Curtosis	2,920	,338
Calidad de servicio	Media	2,00	,027
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,94
		Límite superior	2,05
	Media recortada al 5%	1,99	
	Mediana	2,00	
	Varianza	,152	
	Desv. Desviación	,390	
	Mínimo	1	
	Máximo	3	
	Rango	2	
	Rango intercuartil	0	
	Asimetría	-,046	,170
	Curtosis	3,731	,338

Interpretación: De la tabla 9 se observa Media; promedio de la gestión por procesos es 2.07, y la calidad de atención es de 2.00. En tanto que Mediana; El valor de la variable de posición central del conjunto de calificaciones resulto 2 para ambas variables. La Desviación estándar; dispersión media de datos en función a

la media de las calificaciones es 0,490 para la primera variable y de 0,390 para la segunda variable. Por otro lado, La Varianza de la muestra; La variabilidad de las calificaciones respecto a su media o promedio es 0,240 para la primera variable y de 0,152 para la segunda. La Curtosis; La distribución de la frecuencia de la cantidad de datos cercanos a la media, siendo su valor: 2,920 para la primera variable y de 3,731 para la segunda variable. Asimismo, el Coeficiente de asimetría; son los datos se distribuyen siguiendo una asimetría positiva, siguiendo una deformación hacia la izquierda, siendo su valor: 0,667 para la primera variable y de -0,046 para la segunda variable, siguiendo una deformación hacia la derecha. El Rango; La dispersión de los datos se da entre las calificaciones 1 y 4, siendo el rango 3 para la primera variable y de 1 y 3, siendo el rango 2 para la segunda variable. Mínimo; El valor mínimo del conjunto es 1 de las dos variables. Máximo; El valor máximo del conjunto es 4 para la primera variable y 3 para la segunda variable. Nivel de confianza (95.0%); La variabilidad obtenida en una investigación y la real de la población es del 95%, siendo el error del 5%.

Tabla 10.

Prueba de Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,419	205	,000
Calidad de servicio	,427	205	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La prueba para las dos variables de estudio no tienen distribución normal.

Prueba de hipótesis general:

Ante el planteamiento de la hipótesis general se llegó a realizar lo siguiente:

Planteamiento de la hipótesis general: A fin de probar la hipótesis general se utilizó la prueba de Rho de Spearman, requiriéndose plantearse la siguiente hipótesis.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad de servicio.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad de servicio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: A fin de determinar la correlación entre de la variable gestión por procesos y la calidad de servicio, la prueba a utilizar es la prueba de Spearman.

Tabla 11.

Correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio.

		Gestión por Procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	1,000	,844**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	205	205
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	205	205

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad luego de realizada de la prueba Rho de Spearman entre las variables de estudio fue de 0.000 según se evidencia en la tabla 11.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre las variables de estudio, se llegó a obtener el valor de 0.844, por lo que, de acuerdo al criterio de decisión aceptamos la hipótesis alterna, rechazando la nula, llegando a inferir que existen correlación positiva considerable entre las dos variables.

Prueba de hipótesis específicas:

Ante el planteamiento de la primera hipótesis específica, se realizó lo siguiente:

Planteamiento de la primera hipótesis específica: A fin de probar la primera hipótesis específica se utilizó la prueba de Rho de Spearman, por lo que se requirió plantearse la siguiente hipótesis.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión por procesos y el enfoque en procesos.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión por procesos y el enfoque en procesos.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: A fin de determinar la correlación entre de la gestión por procesos y el enfoque por procesos, la prueba a utilizar es la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 12.

Correlación entre la gestión por procesos y el enfoque por procesos

			Gestión por Procesos	Enfoque por procesos
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
	Enfoque por procesos	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad luego de realizada de la prueba Rho de Spearman entre la variable y la dimensión fue de 0.000 según se evidencia en la tabla 12.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la gestión por procesos y el enfoque por procesos, se obtuvo el valor de 0.893, entonces, de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna, rechazando la nula, llegando a inferir que existen correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y el enfoque por procesos.

Segunda hipótesis específica:

Ante el planteamiento de la segunda hipótesis específica, se realizó lo siguiente:

Planteamiento de la segunda hipótesis específica: A fin de probar la segunda hipótesis específica se usó la prueba de Rho de Spearman, requiriendo plantearse la siguiente hipótesis.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: A fin de determinar la correlación entre de la gestión por procesos y el gobierno electrónico, la prueba a utilizar es la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 13.

Correlación entre la gestión por procesos y gobierno electrónico.

			Gestión por Procesos	Gobierno Electrónico
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad luego de realizada de la prueba Rho de Spearman entre la variable y la dimensión fue de 0.000 según se evidencia en la tabla 13.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Spearman de la gestión por procesos con el gobierno electrónico, se obtuvo el valor de 0.871, de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna, y rechazamos la nula, llegando a inferir que existen correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico.

Tercera hipótesis específica:

Ante el planteamiento de la tercera hipótesis específica, se realizó lo siguiente:

Planteamiento de la tercera hipótesis específica: A fin de probar la tercera hipótesis específica se usó la prueba de Rho de Spearman, se requirió plantearse la siguiente hipótesis.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Procedimiento estadístico: A fin de determinar la correlación entre de la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia, la prueba a utilizar es la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 14.

Correlación entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia.

			Gestión por Procesos	Adopción del modelo de excelencia
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
	Adopción del modelo de excelencia	Coeficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

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

Lectura del p-valor: El valor de probabilidad luego de realizada de la prueba Rho de Spearman entre la variable y la dimensión fue de 0.000 según se evidencia en la tabla 14.

Criterio de decisión:

Si $p \leq 0.05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $p > 0.05$; se acepta la hipótesis nula (H_0)

Toma de decisión: Luego de haber realizado la prueba de Rho de Spearman entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia, se obtuvo el valor de 0.771, de acuerdo al criterio de decisión se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula, llegando a inferir que existen correlación positiva considerable entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico.

V. DISCUSIÓN:

Nos permite afirmar que existe relación positiva considerable entre la gestión por procesos y la calidad de servicio al haber obtenido un p -valor = 0.000 y la correlación Rho de Spearman = 0.844, es así que la hipótesis general se acepta, en consecuencia, a lo referido por Conde (2019) se evidencia una correlación entre las variables estudiadas, y la relación tiene una alta correlación de 0,799. Tomando en consideración lo hallado se evidencia la importancia que tiene en las organizaciones el desarrollar una adecuada gestión de cada uno de los procesos que involucra la atención hacia los usuarios, buscando minimizar cada uno de ellos con la aplicación de estrategias que produzcan la eficiencia y eficacia en cada proceso, las que van a redundar en la mayor productividad de las organizaciones para hacerlas competitivas, ante ello, Pérez (2010) manifiesta que la administración de procesos permite desplegar estrategias de la organización a través de escenarios clave de procesos. Se sabe que cuando el proceso está directamente relacionado con la estrategia de la empresa, se relaciona con los factores clave del éxito o alguna ventaja competitiva, basada en la labor en equipo y hace realidad que participen, la misma que abarcan las distintas áreas de la organización las que contribuyen a organizarla unificadamente, buscando no solo la eficiencia de la empresa sino también la eficiencia de cada departamento.

En cuanto a la primera hipótesis específica, los resultados permitieron confirmar la existencia de una relación positiva considerable entre la variable gestión por procesos y la dimensión enfoque por procesos al haber obtenido el valor de p = 0.000 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.893, llevándonos a aceptar la hipótesis específica, resultados que tiene relación con lo investigado por Conde (2019) se obtiene el valor del coeficiente de correlación Rho = 0.601 entre el proceso de operación y la calidad de la atención, la correlación es buena. Al mismo tiempo, el valor Rho obtenido para la correlación entre la gestión del proceso y la fiabilidad de Rho = 0,146, siendo baja. Ante ello, se afirma que el enfoque a los procesos en las organizaciones genera eficiencia y eficacia en su aplicación, pues quienes tienen a cargo la dirección de la organización han de tomarla en consideración a fin de establecer los nexos fluidos en cada uno de los procesos

que conlleven a lograr los objetivos organizacionales. Ante ello, Pasco (2015) refiere que, de acuerdo con la gestión de procesos, se genera la simplificación administrativa y la organización institucional. La plena implementación de la gestión de acuerdo a la cadena de valor puede asegurar los resultados y el impacto en la ciudadanía; eliminar obstáculos o gastos innecesarios cuando los ciudadanos solicitan servicios públicos; establecer instituciones adecuadas según el proceso determinado.

Respecto a la segunda hipótesis específica, los resultados permitieron confirmar la existencia de una relación positiva considerable entre la variable gestión por procesos y la dimensión el gobierno electrónico al haber obtenido el valor de $p = 0.000$, asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.871, resultados que nos permiten aceptar la segunda hipótesis específica, información que tiene relación con lo investigado por Díaz (2017) que infiere la existencia significativa de la calidad en la atención para el primer enfermo con el segundo luego de la implementación del manejo según el proceso. La implementación del método de manejo según el proceso permite identificar oportunidades de mejora, planifica, diseña e implementa la mejora continua de su proceso, el ciclo ha logrado mejorar significativamente la calidad, reducir la insatisfacción y aumentar la satisfacción con la atención recibida habiendo hecho uso de las herramientas tecnológicas adecuadas en el proceso. Resultados que merecen cierta atención, mucho más cuando manifestamos en la problemática en que se desarrollan las actividades institucionales, que ha conllevado a hacer uso de la tecnología, la cual para el manejo del estado se le ha hecho complejo, pues muchas de las entidades estatales no se ha preocupado por llegar a capacitar al personal a fin de hacer el menor uso posible de los materiales, en contraste a la aplicación de las bondades que ofrece la tecnología, lo cual requiere de cierta inversión, pero de grandes beneficios cuando se lleva a aplicarla adecuadamente en los diversos procesos, pero que sin embargo, a pesar de su aplicación en la actualidad, aún requiere mucha atención para llegar a obtener los resultados deseados, Asimismo, Pasco (2015) refiere al Gobierno electrónico, como principal conducto que asegura la modernización y que tendrá que buscar su articulación intersectorial, pues llega a

establecer lo importante de las relaciones interinstitucionales en los que se encuentran las diversas jerarquías del estado.

La tercera hipótesis específica, los resultados han permitido confirmar la existencia de una relación positiva considerable entre la variable gestión por procesos y la dimensión adopción del modelo de excelencia luego de haber llegado a obtener el valor de $p = 0.000$, así como el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.771, resultados que nos permiten aceptar la tercera hipótesis específica, ello se relaciona con lo investigado por Oliva (2020) quien analizó las teorías y métodos de nuestra investigación que sustentan la propuesta y se han hecho recomendaciones. El modelo se lleva a cabo en tres etapas: diagnóstico, formulación y revisión, y luego de la verificación pericial, finalmente se propone el modelo de gestión de procesos. Resultados que demuestran el requerimiento de establecer un modelo de gestión, buscando obtener resultados deseables y que se encuentren acorde con las metas y objetivos organizacionales que redunden en satisfacer los requerimientos de usuarios por medio de la prestación de servicios en el menor tiempo y costo posible que han de ser generados por quienes dirigen las instituciones del estado, logrando un estado moderno y con alcance a las grandes mayorías en la satisfacción de sus necesidades. Ello permite referir a Pérez (2010) quien señala que, como todo cambio, la gestión del sistema debe estar consolidada, la fase de búsqueda de superioridad en la gestión basada en el dominio de procesos que se ha logrado, adoptando la misma metodología, avanzando a otras maneras de gestionar como la innovación, conocimiento, empresa responsable, cambio, estrategia, En definitiva, el camino hacia la excelencia no tiene fin, se busca ser mejores que otros, fomentando el progreso de forma continua dentro del sistema de gestión. Por su parte, Romero (2017), de cara al futuro, este paso es mover la gestión pública moderna hacia un nuevo método aprobado por la ley, revela que el proceso de modernización del país tiene como propósito principal mejora de la gestión pública, construyendo un país democrático y descentralizado para los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

- 1.- La gestión por procesos tiene relación positiva considerable con la calidad de servicio, pues luego del análisis estadístico los resultados evidencian el p-valor = 0.000, el cual es menor que alfa y, el valor de Rho de Spearman = 0.844, que nos lleva a admitir la hipótesis alterna y rechazar la nula.
- 2.- De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que existe relación positiva considerable entre la gestión por procesos y el enfoque por procesos, dichos resultados se apoyan al haber obtenido el p-valor = 0.000, el cual es menor que alfa y, el valor de Rho de Spearman = 0.893, lo que nos permitió admitir la hipótesis alterna y rechazar la nula.
- 3.- En función a los resultados alcanzados se determina que existe relación positiva considerable entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico, dichos resultados se evidencia a través del p-valor = 0.000, el cual es menor que alfa y, el valor de Rho de Spearman = 0.871, permitiéndonos admitir la hipótesis alterna y rechazar la nula.
- 4.- En relación a los resultados alcanzados, se determina que existe relación positiva considerable entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia, ello, apoyado luego de haber obtenido el p-valor = 0.000, el cual es menor que alfa y, el valor de Rho de Spearman = 0.771, lo que nos permitió admitir la hipótesis alterna y rechazar la nula.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda establecer medidas urgentes que permitan mejorar la gestión por procesos y mantener la mejora continua en cada uno de ellos, en aplicación de la normatividad vigente.
- 2.- Se deberá de establecer criterios que permitan articular los diversos procesos organizacionales a fin de generar simplificación administrativa de manera que se evidencia una moderna organización de la entidad, asimismo mejorar la infraestructura de la institución, dotando de ambientes adecuados, equipos y materiales disponibles para el cumplimiento de sus funciones.
- 3.- Deberán de implementar de manera prioritaria el gobierno electrónico, realizando la inversión necesaria para la atención de los ciudadanos en facilitar los trámites y su respectivo seguimiento sin necesidad de acudir a la institución.
- 4.- El estado ha establecido la necesidad de adoptar un modelo de excelencia acorde a la normatividad vigente, por lo que se deberá poner mayor énfasis en generar dicho modelo estableciendo las directivas necesarias para llegar a alcanzarla.

REFERENCIAS

- Bravo, J. (2013). *Gestión por procesos. Valorando la práctica*. (Quinta edición). Editorial Evolución S.A.
- Conde, I.D. (2019) *Gestión por procesos del personal asistencial y la calidad de atención al asegurado del centro de atención primaria II Oscar Fernández Dávila del Distrito de Tacna, 2017*.
- Crosby, P. B. (1991). *La Calidad no Cuesta: El Arte de Cerciorarse de la Calidad*. México. Cía Editorial Continental.
- Díaz, J.L. (2017) *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al paciente en el Hogar de la Madre*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15228/Diaz_DLCJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008) *Administración y control de la calidad*. (7ª. Edición) Cengage Learning Editores.
- Flores, C.A. (2020) *Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas*. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Herbozo, H. (2020). *Vulnerabilidad: Una propuesta conceptual para el análisis de las políticas sociales en el Perú*. Revista Estudios de Políticas Públicas doi:10.5354/0719-6296.2020.58568.
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.) México: Editorial McGraw Hill Education.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems*. Ginebra.
- Ishikawa, K. (1994). *Introduction to Quality Control*. Japan: Chapman & Hall.
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Décimocuarta ed.) México: Editorial Pearson.

- Lozano, L. (1998) *¿Qué es la calidad total?* Revista Médica Herediana. v.9 n.1 Lima.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006
- Marcel, M. (2006). *Reflexiones acerca del proceso de modernización del Estado en Chile y desafíos futuros*. Revista del CLAD Reforma y Democracia, 34, 1–7.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533666008>
- Muñoz, J.J. (2019) *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%c3%b1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D. y López, M. (2017) *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. (Primera edición). Quito, Ecuador. Editorial Compás.
- Oliva, D.M. (2020) en *Gestión por procesos para la calidad de atención en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento – Lambayeque, Perú*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48375/Oliva_VDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A.; Zeithaml V.A. y Berry L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49. Otoño.
- Parasuraman, A.; Zeithaml V.A. y Berry L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol. 64. Núm. 1. Primavera.
- Pasco, J.C. (2016). *La modernización del estado en el Perú*. Revista Estudios de Políticas Públicas, 2(0), 246–252. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2015.38487>
- Payne, A. (1996) *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. México: Editorial Prentice-Hall.
- Pérez, J.A. (2010) *Gestión por procesos*. (Cuarta edición) ESIC Editorial. Business Marketing School.

- Presidencia Del Consejo de Ministros/ Gobierno Del Perú. (2020). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACIÓN-DE-LA-GESTIÓN.pdf>
- Romero Hidalgo, C. A. (2017). *El proceso de modernización del estado peruano: aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública*. *Lumen*, 13, 83–92. <https://doi.org/10.33539/lumen.2017.v13.574>
- Saboya, F. (2006). *La modernización del Estado: concepto, contenido y aplicaciones posibles*. *Diálogos de Saberes: Investigaciones y Ciencias Sociales*, 25, 357–376. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2693580>
- Sanabria, P. (2016). *Modernización de la Gestión Pública en Colombia: coyuntura crítica y dependencia del sendero en un proceso no lineal*. XXI Congreso Internacional Del CLAD, 2008, 8–11.
- Santesmanes M. M., Merino M. J., Sánchez, J. y Pintado, T. (2013) *Fundamentos de Marketing*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Secretaría de Gestión Pública. (2014). *Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S N° 004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. In *Subsecretaria de Calidad de Atención al Ciudadano* (p. 54). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Velástegui, P. G. (2018). *Política pública como política humana: Un prolegómeno a un marco conceptual y método de análisis*. *Revista Estado, Gobierno y*

Gestión Pública, 31, 77–118. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986974>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TESIS EN EL MINISTERIO

SEÑORA: Dra. GIULIANA ISABEL CUEVA GARCIA
JEFE DE ZONA Y PE HUARAZ – MINISTERIO DE TRABAJO



ALFREDO JHORDANO CAYO LAZO, identificado con
DNI N° 70188771, con domicilio en el Jr. Federico Sal y Rosas N° 1176
Huaraz Ancash

Ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Yo Alfredo Jhordano Cayo Lazo con DNI 70188771 estudiante del taller de titulación para obtener el grado de licenciado en administración de la Universidad Cesar Vallejo con código 7002677817, me dirijo a usted para manifestarle que vengo realizando el siguiente trabajo de investigación:

“Gestión por procesos y calidad de servicio en el Ministerio de Trabajo, Huaraz, en el año 2021”

Por lo cual solicito a usted, La autorización correspondiente para realizar la aplicación de encuestas a los usuarios de la institución relacionadas a mi estudio, con el compromiso a vuestro despacho los resultados del citado trabajo de investigación.

Sin otro particular, le hago presente las muestras de consideración y estima personal.


Alfredo Jhordano Cayo Lazo
DNI:70188771

Huaraz, 18 de mayo del 2021

"Año del bicentenario: 200 años de Independencia"

Huaraz, 20 de Mayo de 2021

CARTA N° 001-2021-REGION ANCASH-DRTYPE/ZDTYPE-HZ

Señor:

ALFREDO JHORDANO CAYO LAZO

Estudiante del Taller de Titulación de la Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO: Autorización de Permiso para aplicación de encuestas.

Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo, y en atención a la solicitud presentada con fecha 18 de mayo del presente, con Reg. N° 258, comunicar a usted que **se le autoriza el permiso solicitado para la aplicación de encuestas a los usuarios que acuden a esta institución**, debiendo ser el tema de aplicación de su Encuesta: **"Gestión por procesos y calidad de servicios en la Zona de Trabajo y Promoción del Empleo de Huaraz, de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ancash, en el año 2021"**.

Cabe indicar que dicha autorización se le otorga con el compromiso de que su persona, al finalizar, tal como lo indica en su solicitud, remita a nuestro despacho un informe de los resultados obtenidos en la aplicación de su encuesta.

Sin otro particular me despido.

Atentamente;



Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Se trata de una disciplina de gestión que puede ayudar a la dirección de la empresa a identificar, expresar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar la eficiencia productiva de los procesos organizativos, ganando así la confianza del cliente (Bravo, 2013).	La variable se operacionalizó a través de sus dimensiones, para lo cual se formuló sus indicadores que permitieron a su vez desarrollar el instrumento de medición, de acuerdo a una escala.	Estructura	Equipos y materiales adecuados	Escala de Likert
				Infraestructura adecuada	
				Disposición de personal oportuno	
			Procesos	Seguimiento de procedimientos adecuados en el área	
				Existencia de planes de contingencia	
				Personal calificado	
				Demostración de habilidades y destrezas	
			Resultados	Manejo de directivas y planes estandarizados	
				Mejora continua en las actuaciones	
				Satisfacción en las necesidades del usuario	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Se entiende como el grado en que los bienes y servicios que brinda el país satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Se relaciona con la suficiencia de los bienes y servicios que las personas brindan para el propósito que las personas obtienen al organizar eficazmente las entidades públicas (Secretaría de Gestión Pública, 2014).	Se operacionalizó por medio de sus dimensiones, extrayendo indicadores que permitieron elaborar el cuestionario como instrumento para llegar a medirla de acuerdo a una escala.	Enfoque por procesos	Mapa de procesos	Escala de Likert
				Compromiso y aseguramiento del modelo de gestión por procesos	
				Indicadores ISO 14000	
			Gobierno electrónico	Trámites en línea a través de la WEB	
				Sistematización de procesos	
				Digitalización de documentos	
			Adopción del modelo de excelencia	Difusión del modelo de excelencia	
				Acceso a la mejora continua	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Técnica	
¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021?	Explicar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.		Encuesta	
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el enfoque por procesos de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021?	Determinar la relación entre la gestión por procesos y el enfoque por procesos de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la gestión por procesos y el enfoque en procesos de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.		Instrumentos	
¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021?	Analizar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.			
¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021?	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.	Existe relación entre la gestión por procesos y la adopción del modelo de excelencia de la calidad de atención en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.			
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones			
No experimental, descriptivo, correlacional	Población				
	Estuvo conformado por los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, asciende a 440 usuarios.	Variables	Dimensiones		
	Muestra	Se logró obtener una muestra de 205 usuarios.	Gestión por procesos		Estructura
					Procesos
					Resultados
			Calidad de atención		Enfoque por procesos
Gobierno electrónico					
Adopción del modelo de excelencia					

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	CALIDAD DEL SERVICIO					
	DIMENSIÓN ENFOQUE POR PROCESOS					
1	Considera que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles					
2	Opina que la entidad ha realizado un proceso de cambio orientado al ciudadano					
3	Se encuentran documentados los procesos priorizados de acuerdo con los mapas de procesos actuales					
4	La entidad ha aplicado la norma técnica aprobada por el estado para la implementación de la gestión por procesos en las entidades públicas					
5	Existe compromiso de la Alta Dirección y todo el personal de la entidad para brindarle un servicio de calidad					
6	Se realiza un seguimiento adecuado de los indicadores del sistema de gestión de calidad y se proponen mejoras					
	DIMENSIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO					
7	Considera que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información					
8	La entidad ha desarrollado suficientes y adecuados canales de información virtual para los usuarios externos					
9	El uso de la plataforma virtual facilita a los usuarios la realización de trámite en líneas en forma amigable					
10	La sistematización de procesos administrativos genera beneficios para la entidad y los usuarios					
11	Existe un gran avance en la sistematización de procesos en la entidad					
12	La iniciativa del gobierno de cero papeles en la administración pública se implementa adecuadamente en la entidad.					
13	El gobierno electrónico permite la gestión documental facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación de los documentos.					
14	Se han generado indicadores adecuados que permiten medir el impacto en los usuarios externos originado por la política de cero papeles.					
	DIMENSIÓN ADOPCIÓN DEL MODELO DE EXCELENCIA					
15	Considera que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la gestión de la calidad					
16	Opina que existen otros modelos de excelencia que pueden ser aplicados en la entidad					
17	Percibe que la entidad cumple con los niveles de calidad de servicio acordes con la certificación ISO de gestión de calidad					
18	El modelo de excelencia implementado por la entidad permite la mejora continua en el servicio que le presta					

VALIDACIONES

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



CAYO LAZO Alfredo Jhordano

D.N.I: 70188771



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Institución donde labora : UGEL - Recuay

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Gestión por procesos.

Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Huaraz, 08 de junio del 2021.



Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger
C.I. N° 00444

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Institución donde labora : UGEL – Recuay.

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.

Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

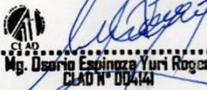
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Huaraz, 08 de junio del 2021.




 Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger
 C.O.A.D. N° 00414

Sello personal y firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Juan Roosevelt González Lucero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

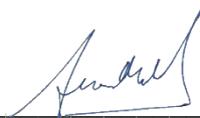
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



CAYO LAZO Alfredo Jhordano

D.N.I: 70188771



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero.
 Institución donde labora : Universidad San Pedro
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Gestión por procesos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Huaraz, 09 de junio del 2021.


 Mg. Juan Roosevelt González Lucero
 CEAD-REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero.
 Institución donde labora : Universidad San Pedro
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

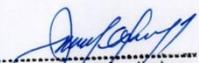
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas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

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Huaraz, 09 de junio del 2021.



Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGÚC. 14374
 DNI: 31666798

Sello personal y firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

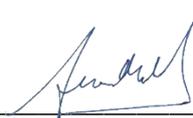
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



CAYO LAZO Alfredo Jhordano

D.N.I: 70188771



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Gestión por procesos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Huaraz, 07 de junio del 2021.



 Mg. Broncano Diaz Deysi Cladys
 DNI 40714125 Reg. CLAD 06157
 Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Huaraz, 07 de junio del 2021.



 Mg. Broncano Díaz Deysi Gladys
 DNI 40714125 Reg. CLAD 06197
 Sello personal y firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de titulación en Administración de la UCV en la sede Huaraz, aula virtual, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional en administración.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y desarrollo profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



CAYO LAZO Alfredo Jhordano

D.N.I: 70188771



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero

Institución donde labora : Universidad San Pedro

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Gestión por procesos.

Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

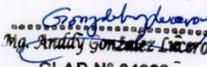
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión por procesos en todas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

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

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 11 de junio del 2021.


Mg. Anddy Gonzalez Lucero
CLAD N° 04628

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy D. Gonzalez Lucero
 Institución donde labora : Universidad San Pedro.
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Alfredo Jhordano Cayo Lazo.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Huaraz, 11 de junio del 2021.



Mg. Anddy Gonzalez Lucero
 CLAD N° 04628

Sello personal y firma

docs.google.com/forms/d/

Trabajo

Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz, 2021.

Estamos realizando un estudio respecto a la Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huaraz. Marque la alternativa que crea conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.

***Obligatorio**

Sexo *

Mujer

Hombre

Nivel de Instrucción *

Secundaria incompleta

Secundaria completa

Técnica

Superior universitaria

Gestión por procesos *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Casi de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La Infraestructura de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo es adecuada y visualmente atractiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo está identificado con señalizaciones de fácil acceso	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe ambientes individuales que aseguran privacidad y confidencialidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE ANCASH

