



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad
Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Saavedra Gatica de Bardalez, Luciola (orcid.org/0000-0002-8181-2961)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, que es el impulso y ejemplo para seguir superándome en la vida.

Luciola

Agradecimiento

Al sr. José Augusto Del Águila García, alcalde de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, y a todos los trabajadores por su apoyo y participación en la presente investigación.

A cada uno de los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por todas las enseñanzas compartidas en el aula.

A los profesionales que me han apoyado en la parte metodológica y análisis estadístico, a ellos mi agradecimiento infinito.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, año 2022	29
Tabla 2. Nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022.....	30
Tabla 3. Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gestión por procesos, y la variable calidad de servicio.....	31
Tabla 4. Relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022.....	32
Tabla 5. Relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de los valores de las variables	33
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, investigación básica, nivel descriptivo correlacional, nivel no experimental transversal, con una población y muestra igual a 78 colaboradores municipales, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que, El nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, es medio, con 42.3%, y para sus dimensiones Marco Organizacional con 43.6% y Seguimiento y evaluación con 38.5%; y el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, es medio con 50.0%, y para sus dimensiones Elementos intangibles con 53.8% y Resultados de la calidad con 47.4%. Se concluye que, la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, están relacionadas de manera significativa, donde el Rho de Spearman es igual a 0.632,($p = 0.000 < 0,01$) siendo una correlación positiva moderada alta.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio, municipalidad

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between process management and service quality in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, year 2022, basic research, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional level, with a population and sample equal to 78 municipal collaborators, the survey technique and the questionnaire instrument. The results indicate that, The level of process management in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, year 2022, is medium, with 42.3%, and for its Organizational Framework dimensions with 43.6% and Monitoring and evaluation with 38.5%; and the level of quality of services in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, year 2022, is medium with 50.0%, and for its dimensions Intangible elements with 53.8% and Quality results with 47.4%. It is concluded that process management and service quality in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, year 2022, are significantly related, where Spearman's Rho is equal to 0.632, being a moderately high positive correlation.

Keywords: Process management, service quality, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones del sector público, en los últimos años han empezado a adecuar sus sistemas administrativos orientados a la gestión por resultados y a obtener el máximo valor público en sus intervenciones, modificando sus procesos de forma tal que estén alineadas a los objetivos, esto porque según García (2021) la mayoría de entidades fueron estructuradas de forma jerárquica, tener claridad en los procesos que desarrollan para la entrega de los servicios de forma responsable, con oportunidad y eficiencia, lo que ha conllevado a que la población tenga criterios que las prestaciones públicas son de mala calidad por sí mismo, y cualquier cambio que se implemente por razones de su organización burocrática no le permitirá lograr sus objetivos.

Un estudio llevado a cabo en Paraguay por Marín & Pérez (2021) indica que los cambios que se han efectuado mediante reformas administrativas en el sector público para mejorar la calidad de sus resultados, entre ellos la gestión por procesos, han tenido un sentido de cumplimiento normativo o de adecuación a estándares internacionales dados por organismos multilaterales, sin embargo estas no han tenido un seguimiento y carecen de evaluaciones de los efectos generados, existiendo una alta percepción que estas intervenciones son inútiles y poco productivas para cerrar brechas sociales que la población espera, y Londoño & Gaviria (2021) indica que estos procesos de reforma administrativa tienen una lenta implementación, debido a que el personal de las entidades le cuesta abandonar el paradigma de realización de acciones agrupadas en tareas individuales a un enfoque orientado a la contribución de las tareas a crear valor hacia los usuarios, como es la gestión por procesos, a la que se suma el poco liderazgo de quienes dirigen las entidades públicas.

El Perú, en el marco de la modernización del Estado, la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, viene impulsando un modelo de gestión que tenga un enfoque de resultados y de superación de brechas, donde propone abandonar el modelo tradicional de una organización funcional hacia una por procesos de cadenas de valor, que brinden una mayor predictibilidad que los resultados de los servicios y bienes que se entregan a la comunidad generen los impactos esperados (Ugarte, Rivero & Bautista, 2021); y por su parte Barreto, et al (2021)

si bien se ha dado libertad a la entidades para definir sus procesos clave y sobre ello identificar los indicadores de gestión, resulta que se dado prioridad a definir indicadores que miden eficacia y no efectividad, dificultando con ello medir impactos, condición que se aprecia con mucha más evidencia en las instancias sub nacionales, motivado no por una condición de querer asumir más compromisos de acción, sino por desconocimiento de cómo se implementa el sistema.

La organización funcional del Estado peruano, lo define con un ente regulador y prestacional, para lo cual tiene el imperativo de adecuar de forma permanente sus procesos, en especial lo referido a incorporación de tecnologías y otras innovaciones que sean catalizadores que orienten la gestión hacia la calidad, sin embargo, Dill'erva (2021) menciona que debido a que persisten paradigmas internalizados en las entidades a abandonar las intervenciones por tareas por aquellas orientadas a resultados, el poco desarrollo de capacidades para asumir nuevos retos, y la poca asignación logística y presupuestal hacen que no se haya logrado implementar la gestión por procesos en una magnitud tal que los ciudadanos visualicen cambios sustanciales en los servicios que prestan las entidades; aun cuando normativamente exista la Norma Técnica para implementar la gestión por procesos en el ámbito gubernamental.

En lo específico a la calidad de los servicios de las entidades públicas, también se tienen elementos normativos para su aplicación, que es la Norma Técnica de la Calidad de los Servicios en entidades Públicas, que en su primera versión fue emitida en el 2019, que identifica criterios de orden técnico tangible y elementos intangibles para valorar la calidad prestacional de los servicios, pero sin embargo los planes operativos y de gestión de las entidades tal como lo indicado por Cruz (2021) no incorporar indicadores de procesos y si los hacen no están estructurados de forma tal que facilite su medición, tendiendo una condición de formalidad para cumplir las normas de los entes rectores, donde esta condición se replica en todas las solicitudes de los tres niveles de gobierno, y siendo la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo una de ellas, es que fue planteado la presente averiguación sobre la gestión por procesos y la calidad de servicios.

Frente a esta problemática se planteó el **problema general** como, ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, y como **problemas específicos**, ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022?, y ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022?, ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022?

Ahora se presenta la justificación del estudio, donde por su **conveniencia**, tuvo un beneficio directo en los gestores de la municipalidad para tener un diagnóstico de cómo se encuentran las variables en estudio y sobre ello se propongan acciones para mejorar las intervenciones públicas; por su **relevancia social**, siendo la municipalidad un ente de servicios hacia la comunidad, cualquier proceso de mejora de las prestaciones que brinda, tiene un impacto directo en la población y la satisfacción de sus necesidades. Por su **valor teórico**, los resultados nos permitieron dar una validez a los conceptos de las variables, sobre la base de su verificación en una entidad pública en concreto. Por su **implicancia práctica**, los resultados son fuente para catalizar cambios en la perspectiva del accionar de las autoridades y funcionarios de la municipalidad evaluada, hacia un enfoque de resultados con valor agregado para el cierre de brechas sociales. Por su **utilidad metodológica**, la acción de validar los instrumentos y que luego nos brindaron datos confiables, justificó la investigación desde la metodología, pues se convierte en una fuente de análisis para investigación que se formulen en el futuro.

El **objetivo general** estuvo definido por, Determinar la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, y como **objetivos específicos**; Identificar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, Identificar el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022; Establecer la relación de las dimensiones

de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

La **hipótesis general** estuvo definido por, Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, y como **hipótesis específicas**, El nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, es bueno; El nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, es bueno; Existe relación significativa de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

II. MARCO TEÓRICO

Damos inicio a este capítulo exponiendo los antecedentes, así a nivel internacional tenemos a Medina, et. al (2019), en su investigación del tipo cualitativa, nivel exploratorio documental, teniendo una población y muestra a 80 procesos institucionales, la técnica la revisión documental y el instrumento la guía documental, explicita como conclusiones que, la aplicación de cualquier sistema de mejora de procesos de asumir el cumplimiento de condiciones como, el compromiso de alta gerencia, que se complementa en la articulación con el trabajo en equipo, que incorpore a los jefes de área, especialistas y trabajadores clave, con capacidades de generar ideas y compromisos de acción. Es importante que sean definidos el valor añadido o el valor total de los bienes o servicios que serán producidos en las diferentes fases del procedimiento productivo, de distribución y de las prestaciones hacia los usuarios o clientes, de forma tal que se dimensionen los requerimientos logísticos y de personal con capacidades para producir estos considerandos.

También encontramos a Hernández, et. al. (2018), artículo científico de revisión, del tipo cualitativo, nivel explicativo, diseño no experimental, como población estudios de gestión de la calidad en entidades públicas y una muestra de 45 estudios, la técnica la revisión sistematizada y el instrumento utilizado fue la ficha de registro. Concluye que, un sistema de gestión de calidad, contribuye al control de los procesos, evaluando criterios de los colaboradores y su satisfacción y compromiso, la que se manifiesta en una mejor diligencia para desempeñar su trabajo. La promoción de la calidad se constituye en una oportunidad para dar impulso al valor compartido institucional, mediante la conexión entre los productos o servicios y los usuarios, que es un medio para tener una mayor gobernanza, y esta a su vez, adecuada a los cambios del entorno, que demanda una actualización de estrategias e intervenciones, disminuyendo los riesgos que se interponen a su consecución.

Ahora presentamos a Lages, et. al. (2021) en su artículo de revisión, de tipo cualitativo, diseño no experimental, nivel explicativo, la técnica la revisión sistémica de bibliografía, el instrumento la ficha de registro, la población los

estudios sobre gestión de procesos y la muestra de 28 estudios. Concluye que, gestionar una entidad por procesos se constituye en un factor que estimula y dinamiza la gestión, siempre que se complemente con otros sistemas o herramientas, como la gestión del rendimiento y el clima organizacional, como estrategias del capital humano para el impulso de un cambio que transforme el sistema, que a su vez permita la introducción de innovaciones y prácticas en los procesos que se seleccionen, modificándolo y rediseñando sus diagramas de flujo y adicionando las prácticas que mayores resultados generan. Su uso plantea tener organizaciones con menor complejidad y mayor efectividad, partiendo de los procesos de la gestión del rendimiento de los trabajadores, el uso correcto de los materiales, reduciendo los costos operativos y logrando mejores niveles de servicios a los usuarios.

En el ámbito nacional, encontramos a Flores (2021), de tipo de cualitativo, nivel etnográfico de análisis de caso, diseño no experimental, la población expertos en temas de gestión pública, la muestra 22 expertos, donde la técnica fue el análisis de documentos y la entrevista de criterios de profundidad, y los instrumentos la guía de documentos y la guía de entrevista. Concluye que, el criterio de horizontalidad promovido por el modelo de gestión por procesos impulsado por la PCM, mejora de manera significativa el rendimiento la gestión institucional, sin embargo, los procesos para su adecuación en las entidades del Estado están en nivel incipiente. Aplicar la gestión por procesos si bien logra una eficacia de la gestión, su implementación y accionar es laborioso, y requiere de contar con profesionales que tengan capacidades de dominio temático y experticia en las áreas correspondientes a cada proceso, donde son importante más que los aspectos del conocimiento, la capacidad innovativa y de adaptación, pues los procesos se definen sobre la base de las necesidades de producción de los servicios, cuyas demandas de la población con cambiantes en la medida que se vayan cerrando las brechas sociales.

Se encuentra también a Vega, et. al. (2021), investigación de tipología básica, nivel explicativo, enfoque cualitativo, aplica la técnica de la revisión documental y el instrumento la ficha de registro, tomando como población investigaciones de gestión por procesos y la muestra de 22 estudios. Concluye, la gestión por

procesos al plantear el objetivo de mejora de los resultados de la organización, contribuye a que se cree valor compartido organizacional, en la medida que se articulan los procesos, con los resultados esperados por los usuarios. En la gestión por procesos, la implementación y la definición de indicadores de medición si bien son factores importantes para marcar la ruta de acción, constituye el monitoreo y las acciones control el elemento de relevancia para saber el avance de lo planeado, el cual debe identificar de forma individualizada a los autores del logro, que permitan que se establezca mecanismos sistematizados para tener procesos de retroalimentación, pero a su vez acciones de promoción y premios al buen accionar, pero a la vez, cuando no se cumplen las metas, efectuar correcciones de las desviaciones o previniendo que ocurran disconformidades de los usuarios.

Una tercera investigación nacional encontrada es la de Salazar, et.al (2020), de tipo básica, nivel descriptivo cuantitativo, diseño no experimental, la población todos los trabajadores estatales de Lima Metropolitana, la muestra de 348 trabajadores, la encuesta como técnica y el instrumento el cuestionario. Concluye que, el nuevo enfoque público implica asumir el reto de cumplimiento eficiente las acciones operacionales del sector en la cual están inmersos, donde el accionar del mercado y la especialización del sector privado, inciden como guía hacia los usuarios de los servicios públicos para el logro de servicios y productos de calidad. El éxito de la gestión por procesos, se basa en criterios de competitividad, donde el valor hacia el cliente es la guía orientadora de su accionar. La influencia de la gestión por procesos en las entidades de gobierno, dota de mejores resultados en los procesos de planeamiento, de gestión y las acciones de control, para lo cual se necesita que los colaboradores públicos tengan una actualización y desarrollo de sus capacidades para tener siempre criterios innovadores que busquen el máximo valor público.

En lo local y regional, tenemos a Mescua, et. al (2020), tipo aplicada, nivel descriptivo propositivo, diseño no experimental, la técnica empleada la encuesta y el instrumento el cuestionario, una muestra de 78 trabajadores, la muestra probabilística de 52 trabajadores. Se concluye que, gestionar procesos mediante el BPM, es una modalidad que hace más efectiva los servicios de la entidad

evaluada, desprendiéndose la existencia de la necesidad de la entidad para proceder a su ejecución de estrategias gerenciales de procesos que tengan el soporte a herramientas innovativas que se adapten a los requerimientos en entorno actual, como son la simplificación administrativa, la eliminación de barreras burocráticas y la satisfacción de los usuarios. Un factor que se resalta es la obtención de mejores resultados en la medida de una mayor socialización de las herramientas de la gestión, de indicadores de resultados de la gestión por unidades y áreas, y las capacitaciones y desarrollo formativo los trabajadores en los procesos de cada unidad productiva o áreas.

También encontramos a Ruíz & Delgado (2020), investigación del tipo básica, nivel descriptivo, con enfoque cualitativo, la técnica la revisión de artículos sistemática, el instrumento la guía de registro, la población artículos publicados en revistas indexadas y la muestra 22 artículos. Se concluye que, la calidad del servicio público es una valoración que tiene que tener los atributos que sobrepasen las expectativas del usuario, para lo cual deber ser eficientes en sus considerandos técnicos, la oportunidad de las respuestas, la confiabilidad y seguridad; la empatía al momento de interactuar con el usuario. Para un efectivo nivel de calidad de los servicios, la sección administrativa es primordial para la formulación de buenos lineamientos de política interna, en donde se deben definir estándares altos, de forma que el usuario tenga beneficios mayores y sobrepasen sus expectativas, en el marco del valor compartido que las municipalidades desarrollan con sus vecinos.

Por último, presentamos a Vílchez & Sánchez (2021), investigación básica, diseño no experimental, nivel descriptivo, la población artículos científicos disponibles en repositorios de revistas indexadas, la muestra 25 artículos, la técnica desarrollada fue revisión documental sistematiza, el instrumento la guía de revisión. Concluyen que, la realización de la gestión por procesos brinda mayores espacios para la participación de los empleados de la entidad, debido que su objeto está centrado en las personas como el elemento de quienes son los que lo implementan y hacia quienes se dirigen los servicios. Los procesos que implementa una entidad, ayuda a la concreción de soluciones de manera integral, gestionándola de forma sistémica y así tener resultados sostenidos,

permitiendo procesos de adaptación continua a los cambios de los escenarios que imprime el entorno y el mercado y el entorno.

A continuación, detallamos el marco teórico de las variables, donde para la variable gestión por procesos, esta se define como el modelo que elimina los esquemas del trabajo por actividades que se centralizan en funciones, dando origen a los procesos que están conectados entre sí, en la búsqueda de la excelencia, con una orientación al cliente o los usuarios (Hak, et. al, 2018). Según la norma ISO 9000, es la instauración en una organización de un conglomerado de requerimientos para introducir a sus procesos de productivos y de transformación, los atributos necesarios para la elaboración de un producto o la concreción de un servicio que brinde satisfacción a los usuarios en función de especificaciones que de manera previa han sido definidas (Hernández, 2018). Otra definición, dada por Coleman (2017) que hace mención a procesos que involucran una visión transversal de la organización, persiguiendo la satisfacción de los requerimientos del cliente, facilitando que se visualice de manera más clara de la cadena de valor del proceso productivo, logran tener una mayor eficiencia de los procesos

La gestión por procesos, también se define como uno de los pilares que cimienta el enfoque por resultados, que implica la reformulación de las entidades que conforman el Estado, desterrando problemas como corrupción y la burocracia, con el objetivo de tener un eficiente empleo de los fondos públicos, facilitando la creación de impactos positivos en los estándares de vida de los pobladores de forma oportuna (Doung, et. al, 2018). De acuerdo a la política nacional para la modernidad de las intervenciones públicas, la gestión por procesos es una gestión que está servicio de la colectividad donde sus intervenciones deben estar estructuradas de forma que se pueda visualizar la cadena de valor de las entidad, asegurando que los bienes y servicios que estén en sus atribuciones y responsabilidades tengan los resultados e impactos que cambien el estatus de los ciudadanos en pro del cierre de brechas (Barreto, et al, 2021). De acuerdo a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP-PCM, la gestión por procesos en el ámbito gubernamental es una modalidad de planificación, de diseño organizacional y de dirección de los diferentes procesos que configuran las

actividades que ejecutan las entidades, donde proceso es entendido como un conjunto de reglas, acciones procedimentales, tareas, etc., indispensables para que una institución emplee los recursos que le han sido conferidos, con el objeto de que suministre un servicio o producto destinado a los ciudadanos (Resolución de Secretaría Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP)

Las teorías que sustentan la gestión por procesos son de diversa índole, y rescatamos de ellas la teoría de sistemas, cuyas premisas que lo sustentan indican que los sistemas son abiertos, y se caracterizan por un intercambio constante con su entorno, que a su vez son otros sistemas, donde las actividades que se implementan necesitan de funciones elementales y básicas, las cuales de forma aislada no generan beneficios a la entidad, siendo necesario que estén integrados para lograr un conjunto, es decir que actúen en sinergia, y así tener resultados mayores y mejores, puesto que todos están alineados en torno a un fin común (Hung, et. al. 2018) Otra es la teoría de la eficiencia organizacional, que indica que las organizaciones son eficientes en la medida que sus procesos lo sean, para lo cual los recursos y las tareas deben estar interrelacionadas hacia una meta o fin específico, debiendo tener un enfoque transversal de la calidad como parte de la cultura organizacional productiva de la entidad, y en el caso público, acuñando procesos de cero trabas burocráticas y el valor hacia el usuario. (López, et. al, 2019)

Una tercera teoría del Ciclo de Deming, que establece que las organizaciones deben buscar optimizar sus intervenciones desde la planificación, el hacer, la verificación y el actuar, donde se promueve la autoevaluación continuada, conocido como la espiral de mejora continua, permitiendo que se identifique oportunidades de mejora de los procesos, haciendo que los resultados tengan mayores beneficios y se contribuya a tener más confianza en los usuarios (Shmiedel, et. al, 2019).

Por su parte Piscocoya (2019) indica que la gestión por procesos en las entidades públicas se agrupa en dos macro componentes, el marco organizacional y el seguimiento y evaluación. Para el marco organizacional, estos tienen como elementos para su medición de su cumplimiento o implementación a la identificación de procesos, la elaboración de las fichas técnicas de los procesos,

la asignación funcional por procesos, y la definición de acciones para asignación de recursos por procesos; y Cantón (2016) adiciona como indicadores a la definición de los productos por procesos y la existencia de directiva de la gestión por procesos.

El segundo componente que es el seguimiento y evaluación, Piscoya (2018), estos pueden ser medidos mediante acciones de seguimiento de seguimiento de indicadores por procesos, el seguimiento de indicadores de productos generados por cada proceso, las acciones de implementar procesos de mejora de los procesos. Por su parte Gębczyńska & Wolniak (2018) añaden que la gestión de procesos se evalúa a partir de la capacidad de las entidades para rediseñar los proyectos, las estrategias de mejora de la gestión y la implementación de buenas prácticas por procesos, pues el modelo de la gestión de proceso tiene como premisa de accionar que esta siempre buscar adecuar los procesos sobre la base de la experiencia obtenida.

Lo referido a la variable calidad de servicios, según Barreto, et al (2021) es la relación de la imagen corporativa de la organización en función de la satisfacción esperada que los usuarios logran percibir, como resultado de integrar los términos técnicos y tangibles y la funcionabilidad de los productos. Para Cho y Pucik (2015) se define en base a las características de los elementos que caracterizan al servicio en su contacto que tienen los usuarios, donde se evalúa el acceso, la oportunidad de su cumplimiento, las interacciones y trato personalizadas, los que se logran teniendo un personal con capacidades para el servicio y brindar respuestas satisfactorias a las peticiones de los usuarios. Por otro lado, Gobena (2019) hace mención de la calidad de los servicios se orienta a que servicio-producto logren satisfacer a los usuarios y que esta relación tenga cero defectos, reafirmando que el fin primordial de la calidad es obtener un usuario satisfecho, a la cual Husted y Reinecke (2019) adición que la calidad del servicio se transforma en un instrumento de gestión estratégica, donde las entidad gubernamentales públicas deben incorporar dicho concepto como un componente de los procesos productivos.

Otras definiciones son las descritas por Psomas, et. al (2017) considera que es las intervenciones desarrolladas y practicadas por una entidad pública en pro de atender necesidades y perspectivas y necesidades de los pobladores y así facilitar que se brinden servicios con agilidad, asequibles, ágiles, apropiados, seguros, con calidez, y convenientes, y tenga una perspectiva de haber sido atendido y servido con profesionalidad, esmero y eficacia, esmero, generando con ello el máximo valor público. Para Mirabal, et. al (2018), se refiere que la calidad de servicio se define como una indagación que efectúa un usuario sobre los elementos generales del producto o una característica específica, de forma tal que lo relaciona con la hegemonía del servicio o la cantidad de excelencia recibida. La Resolución de Secretaría Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, lo conceptúa como la forma como se valora la prestación de servicios y bienes que ofertan las entidades gubernamentales y esos coberturan las necesidades de la colectividad, adecuándose a sus finalidades y propósitos, para lo cual, las entidades gubernamentales se organizan con efectividad para obtener resultados a partir del empleo de los recursos que se les asignan.

Para el caso de las teorías que sustentan la calidad de los servicios en organizaciones estatales son múltiples y entre ellas se tiene a la teoría de la equidad, donde Benito, et. al (2019) sustenta que la calidad como idea tiene su génesis cuando es posible tener una apreciación o interiorización del valor de los resultados obtenidos, en donde pueden ser valorados componentes tales como el tiempo, el costo o tarifas, las acciones implementados, buscando una valoración equitativa con alguna condición esperada; también se tiene la teoría de las atribuciones causales, donde Husted y Reinecke (2019) sustenta que quienes usan un servicio contextualizan los resultados de su uso o empleo, teniendo una escala de valoración de éxito o fracaso, siendo las premisas de la calidad la satisfacción que se atribuyen a componentes intrínsecos al servicio sobre las propias percepciones del usuario y a condicionantes exógenas que pueden ser las trabas para el acceso al servicio, las dificultades que ocurren por acciones de otros agentes o incluso a factores fortuitos.

Una tercera la teoría del resultado en función del atributo logrado, donde Kansara (2020) que sustenta que la calidad de un servicio es producto de los atributos

que se logra como producto de evaluar su desempeño, puede ser sobre los atributos técnicos o los intangibles, o una mezcla de ambos considerandos. Así también se tiene la teoría de los anhelos, donde Harp & Grant (2018). que se fundamenta que los usuarios estructuran sus anhelos teniendo como fundamento las ventajas obtenidas de las cualidades del servicio y estos comparados sobre los atributos ofertados por la entidad, la que ocurre una vez que se ha efectuado la prestación del servicio, para lo cual el usuario emplea una escala de valorización de mejor o peor que lo anhelado.

Desde la perspectiva de la gestión pública, la calidad de los servicios puede ser valorada desde los elementos intangibles que participan en ella y los resultados de la calidad. Para los elementos intangibles, se refiere a los elementos que no tienen una configuración técnica ni física sobre el cual los usuarios determinan una consideración valorativa de los servicios recibidos (Reyna & Ventura, 2018). Los indicadores que permiten la medición de los elementos intangibles han tienen su sustento en el método SERVAQUAL, o los criterios de la calidad total, los cuales han sido adaptados a los procesos metodológicos en el sector público en función del modelo de gestión por resultados y el cierre de brechas sociales (Sila, 2017). Así Lampard (2016) indica que los elementos intangibles de los servicios públicos son la accesibilidad a los servicios, la cobertura de los servicios, el trato en la atención; la calidad y oportunidad de la atención; los tiempos para acceder a los servicios, capacidad para atender reclamos, la confianza en el servicio. Por su parte Goetsch (2017) adiciona el criterio de la probidad en la generación del servicio, pues los muchas veces la percepción ciudadana de la corrupción es un atributo que desmerece la calidad de atención. Un segundo componente para medir la calidad lo constituyen los resultados de la calidad, es decir la valoración que efectúa de los atributos técnicos o físicos del servicio, que generalmente han sido determinados por estándares de cumplimiento o normas técnicas de calidad. (Alfaro y Saavedra, 2016). Por ejemplo, un estándar de calidad son la aplicación de los ISO para los procesos o los resultados o la determinación de valores mínimos esperados para un producto o servicio como ocurre por ejemplo en los servicios de una carretera que se mide los valores mínimos de rugosidad del pavimento (Bostanci & Erden, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El Tipo de estudio fue básica, el mismo que CONCYTEC (2018) estima que esta tiene por característica que los indicadores planteados buscan que los conceptos y las teorías que las sustentan son verificadas en un escenario concreto, sin que se determinen aplicaciones de orden práctico como producto del estudio.

Por su diseño, fue no experimental, transversal, descriptivo simple, donde Saldaña (2015) explica que es no experimental pues la data de campo se recogió sin tener que alterar las condiciones de las variables; es transversal debido a que la aplicación de los instrumentos fue realizada en un momento único; es descriptivo simple, debido a que las características de las variables fueron analizadas sobre los indicadores que lo componen.

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1 : Gestión por procesos

Variable 2 : Calidad de servicios

En el anexo se presenta la operacionalización de las variables

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 78 colaboradores de la municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022.

Criterios de selección

En la presente investigación se tuvieron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: se tomaron sólo aquellos trabajadores que tenían un vínculo laboral vigente al momento de aplicar los instrumentos.

Criterios de exclusión: se excluyeron a aquellos trabajadores que no tenían un vínculo contractual enmarcado en los D.L. 276 o D.L. 1057

Muestra

Habiendo tenido una población finita pequeña, correspondió determinar la muestra como censal, es decir el total poblacional es 78 trabajadores.

Muestreo

No se aplicó ningún proceso de muestreo por la condición de haber tenido una muestra censal.

Unidad de análisis

Fue un colaborador de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo

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

Técnicas

La técnica consistió en la encuesta, cuya característica Vara (2012) indica que su finalidad es que sean caracterizadas un fenómeno o atributo de una población a través de la percepción que de ella tienen un conjunto de individuos que conforman una muestra, para lo cual se formulan preguntas cuyas respuestas son cerradas, bajo una escala ya definida.

Instrumentos

El instrumento aplicado correspondió al cuestionario, donde al plantearse el estudio con dos variables, se tuvo un cuestionario por cada una. Para la variable gestión por procesos, este fue una adaptación de lo descrito por la PCM (2016), el cual se estructuró en 14 preguntas, los que se distribuyeron en 07 preguntas para la dimensión Marco organizacional y 07 preguntas para la dimensión Seguimiento y evaluación. Para la variable calidad de servicios, este fue una adaptación de lo descrito por Reyna & Ventura (2018), el cual se estructuró en 14 preguntas, los que se distribuyeron en 08 preguntas para la dimensión Elementos intangibles y 06 preguntas para la dimensión Resultados de la calidad.

La escala de medición fue: 1: Muy malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Muy bueno. Los resultados del cuestionario fueron transformados a la escala de baremo, bajo los siguientes considerandos:

Malo : 14 - 32

Regular: 33 - 51

Bueno: 52 - 70

Validez

Esta fue implementada por juicio de expertos, el cual consistió que personas con dominio temático en la materia en estudio expresen su conformidad sobre los instrumentos de ser válidos para la consecución de los objetivos planteados, sobre una escala de 1 al 5, con un total de 10 preguntas, esperando lograr un valor promedio mínimo de 4.5. Los resultados son los siguientes

Validez

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4.7	Tiene validez
	2	Gestor Público	4.7	Apropiado para su aplicación
	3	Gestor Público	4.6	Apropiado para su aplicación
Variable 2	1	Metodólogo	4.7	Tiene validez
	2	Gestor público	4.7	Apropiado para su aplicación
	3	Gestor Público	4.6	Apropiado para su aplicación

Los resultados del juicio de expertos nos indican un promedio de 4.67, que representa un 93.33% de validez.

Confiabilidad

La confiabilidad estuvo estimada mediante la prueba de alfa de Cronbach, donde Sinha (2018) indica que esta establece el grado de consistencia de las variables, y que estas al ser sometidas al mismo procedimiento deberían arrojar un valor estadísticamente igual, cuyo valor mínimo esperado para declararlo confiable es 0.7. En nuestro caso aplicamos una para cada variable, siendo los resultados:

Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión por procesos

Confiabilidad de variable gestión por procesos

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	78	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	78	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	14

Confiabilidad de variable calidad de servicios

Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad de servicios

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	10	100,0
Excluidos ^a	78	,0
Total	78	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del número de preguntas de la calidad de servicios

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	14

Fuente Base de datos procedentes del cuestionario y procesados con SPSS 25

Teniendo valores del alfa de Cronbach en ambos casos superiores a 0.7 se concluye que el instrumento para ambas variables fue confiable para recolectar información consistente para el logro de los objetivos que se han previsto en el estudio.

3.5. Procedimientos

Se dio inicio solicitando los permisos en la entidad donde se desarrolló el estudio, y a partir de ello proceder a seleccionar la muestra, la que se efectuó aplicando el criterio aleatorio simple, teniendo como patrón para ello el listado de trabajadores de la entidad, y sobre ello excluir a aquellos que no reúnen los atributos para ser considerados como tales.

La aplicación de la muestra ha sido aplicada de manera directa, debido a las facilidades operativas para acceder a los integrantes de la muestra que tuvo la investigadora, en donde se le entregaron el cuestionario, y se dejó en libertad para que expresen sus respuestas y el investigador estuvo en el lugar para resolver alguna inquietud o aclaración sobre las preguntas. Los cuestionarios fueron aplicados respetando la reserva de identidad del participante.

3.6. Métodos de análisis de datos

El estudio de los datos ha sido efectuado teniendo como soporte el SPSS 25, para lo cual la data de campo fue ingresada a este sistema desglosada para cada integrante de la muestra, cada dimensión y cada una de los ítems y sobre ello proceder en primer lugar al análisis estadístico descriptivo, donde la data fue transformada a tres escalas a través del método de baremo, y estos presentados en tablas y figuras cuyos valores expresan la frecuencia de su ocurrencia tanto numérica como porcentual.

Para el análisis inferencial, en una primera instancia se procedió a establecer si la data de campo correspondía a una curva de normalidad, aplicando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, pues estamos frente a una muestra igual a 50 personas; y sobre estos resultados determinar que el estadístico correlacional que será aplicado. En nuestro caso correspondió a la Tabla de Rango de Sperman. Los resultados inferenciales son presentados en una

tabla donde se expresa la significancia del estadístico, y el nivel del estadístico, de acuerdo como reporta el software SPSS 25

3.7. Aspectos éticos

Para la presente fueron trabajados bajo los criterios éticos internacionales, así la **autonomía**, con el objeto que quienes participen tengan total libertad para expresar sus ideas a través de los instrumentos, de **beneficencia**, debido a que el estudio guarda la reserva de la identidad de los participantes, por **no maleficencia** protegiéndolos ante cualquier acción administrativa de la entidad, a la vez que fueron respetados todos los lineamientos de salud ocupacional en el trabajo durante la aplicación de los instrumentos. También fue aplicado el principio de la **justicia**, donde los participantes tuvieron un trato igualitario, con respeto.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Marco organizacional	Bajo	14 - 32	22	28.2%
	Medio	17 - 25	34	43.6%
	Alto	26 - 35	22	28.2%
	Total		78	100.0%
Seguimiento y evaluación	Bajo	14 - 32	30	38.5%
	Medio	17 - 25	30	38.5%
	Alto	26 - 35	18	23.1%
	Total		78	100.0%
Gestión por procesos	Bajo	14 - 32	25	32.1%
	Medio	33 - 51	33	42.3%
	Alto	52 - 70	20	25.6%
	Total		78	100.0%

Fuente: Base de datos procedentes del cuestionario y procesados con SPSS 25

Interpretación:

Los valores que se detallan en la tabla 1 corresponden al nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, así para la variable en su conjunto los valores son de Bajo con 32.1%, Medio con 42.3% y Alto con 25.6%

Los valores desagregados por dimensiones son para la dimensión Marco organizacional, bajo con 28.2%, Medio con 43.6% y Alto con 28.2%. Para la dimensión Seguimiento y evaluación, bajo con 32.5%, Medio con 38.5% y Alto con 23.1%.

Tabla 2

Nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Elementos intangibles	Bajo	8 - 19	20	25.6%
	Medio	20 - 29	42	53.8%
	Alto	30 - 40	16	20.5%
	Total		78	100.0%
Resultados de la calidad	Bajo	6 - 13	27	34.6%
	Medio	14 - 21	37	47.4%
	Alto	22 - 30	14	17.9%
	Total		78	100.0%
Calidad de servicio	Bajo	14 - 32	24	30.8%
	Medio	33 - 51	39	50.0%
	Alto	52 - 70	15	19.2%
	Total		78	100.0%

Fuente: Base de datos procedentes del cuestionario y procesados con SPSS 25

Interpretación:

La tabla 2 corresponde al nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, así para la variable en su conjunto los valores son de Bajo con 30.8%, Medio con 50.0% y Alto con 19.2%

Los valores desagregados por dimensiones son para la dimensión Elementos intangibles, bajo con 25.6%, Medio con 53.8% y Alto con 20.5%. Para la dimensión Resultados de la calidad, bajo con 34.6%, Medio con 47.4% y Alto con 17.9%.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gestión por procesos, y la variable calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Marco organizacional	,228	78	,000
Seguimiento y evaluación	,218	78	,000
Gestión por procesos	,247	78	,000
Calidad de servicio	,225	78	,000

Fuente: Base de datos procedentes del cuestionario y procesados con SPSS 25

La tabla 3 corresponde a la prueba de normalidad aplicada a las dimensiones y la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio, en donde se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los valores de la significancia en todos los casos son igual a cero, y el valor del estadístico es para la dimensión Marco organizacional es igual a 0.28, la dimensión Seguimiento y evaluación con 0.21, la variable Gestión por procesos con 0.247 y para la variable Calidad de servicio con 0.225. Teniendo en consideración que para asumir si los valores tienen pertenencia a una curva normal la premisa que el $p > 0.05$, y en todos los casos la significancia del estadístico es igual a 0.00 por tanto menor a 0.05, con lo que se determina que no pertenece a una curva normal. Habiendo este considerando de no pertenencia a una curva normal, correspondió definir el estadístico inferencial a ser aplicado, que fue el correlacional de Rho de Spearman, cuya prueba es para variables no paramétricas y de condición bivariada.

Tabla 4

Relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

	Correlaciones	Calidad de servicio
Marco Organizacional	Correlación de Spearman	,639
	Sig. (bilateral)	,000
	N	78
Seguimiento y evaluación	Correlación de Spearman	,678
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	78
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1
	Sig. (bilateral)	,000
	N	1

Fuente: Base de datos procedentes del cuestionario y procesados con SPSS 25

Interpretación

La Tabla 4 corresponde a la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022; donde se observa que para todos los casos la significancia bilateral es igual a 0.000, lo que indica la existencia de correlación. Para el nivel de correlación de la dimensión Marco organizacional con la calidad del servicio este obtiene un valor de 0.639, siendo este considerado como positiva moderada alta. Finalmente, para el nivel de correlación de la dimensión Seguimiento y evaluación con la calidad del servicio este obtiene un valor de 0.678, siendo este considerado como positiva moderada alta.

Tabla 5

Relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

		Gestión por procesos	Calidad de servicio
Gestión por procesos	Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	1	,632 ,000
Calidad de servicio	Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	,632 ,000	1
	N	78	78

Fuente: Base de datos procedentes del cuestionario y procesados con SPSS 25

Interpretación

Los valores que se detallan en la tabla 5 corresponden a la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, donde el valor de la significancia es igual a 0.00, demostrando con ello la existencia de correlación entre las variables, y el valor de Spearman de 0.632, lo que nos indica que existe una correlación positiva alta moderada.

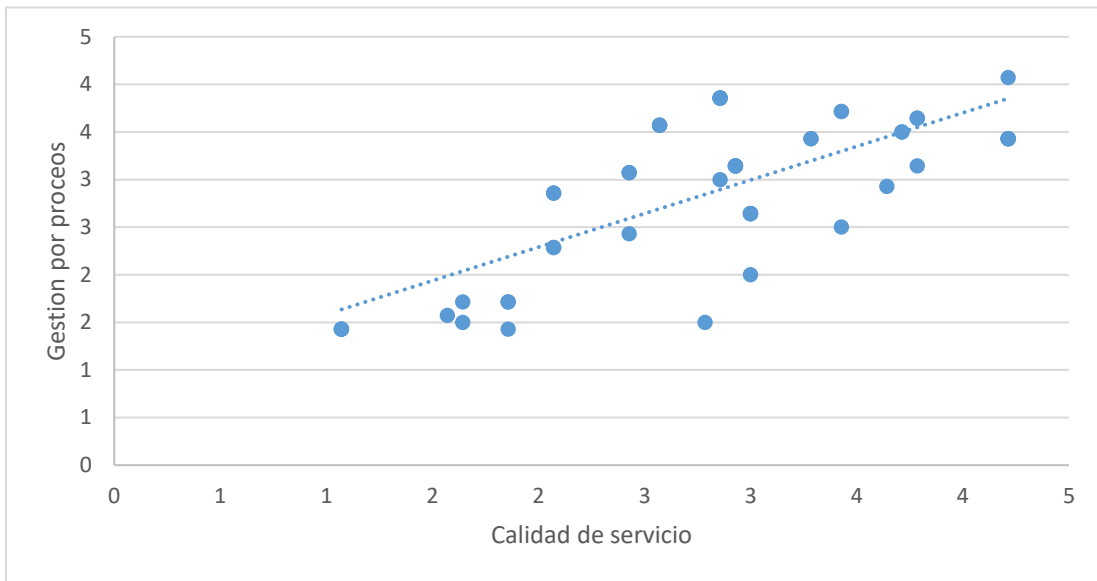


Figura 1

Dispersión de los valores de las variables

Fuente: Base de datos procedentes del cuestionario y procesados con SPSS 25

Interpretación

La figura 1 detalla la dispersión de los valores de las variables, donde los puntos de la data se concentran mayoritariamente entre los valores 2 y 4, y muy cercanos a la recta de dispersión, lo que nos indica la existencia de coherencia con los valores de la correlación y los niveles observados para cada variable.

V. DISCUSIÓN

Los resultados nos indican la existencia de relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, siendo esta positiva alta moderada, lo que nos indica que a mejor desempeño de la gestión por procesos mejores serán los resultados de la calidad de servicios, por tanto una relación directamente proporcional, siendo estos valores congruentes con lo estipulado por Flores (2021) que dice, el criterio de horizontalidad promovido por el modelo de gestión por procesos impulsado por la PCM, mejora de manera significativa el rendimiento la gestión institucional; sin embargo para el caso estudiado, estos valores de correspondencia no se da porque ambas variables tengan niveles de desempeño adecuados, sino porque ambos se encuentran en un nivel medio de valoración,

La administración en general como elemento de la gestión pública tiene como premisa que sus elementos que lo componen no actúan como elementos estancos, sino por el contrario se complementan entre sí, y por tanto la gestión por procesos al tener como resultado que está relacionada con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, nos demuestra esta condición, y se corrobora con lo afirmado por Mescua, et. al (2020) que dice que, gestionar procesos, es una modalidad que hace más efectiva los servicios de la entidad evaluada, donde existe la necesidad de ejecución de estrategias gerenciales que tengan el soporte a herramientas innovativas que se adapten a los requerimientos en entorno actual, como son la simplificación administrativa, la eliminación de barreras burocráticas y la satisfacción de los usuarios

La gestión por procesos implica una actuación integral, de ahí que los resultados se plasmarán entre otros elementos, en la calidad de servicio brindado, de ahí que cualquier proceso de mejora de la calidad debe partir por definir de forma previa los elementos conformantes del proceso y la forma de medición de los mismos, condiciones que deben ser aplicadas en la municipalidad evaluada, complementada esta afirmación con la teoría de sistemas, donde Hung, et. al. (2018) que los sistemas se caracterizan por un intercambio constante con su entorno, que a su vez son otros sistemas, donde las actividades que se

implementan necesitan de funciones elementales y básicas, las cuales de forma aislada no generan beneficios a la entidad, siendo necesario que estén integrados y así tener resultados mayores y mejores, puesto que todos están alineados en torno a un fin común

Para el objetivo específico 1 que fue identificar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, los resultados indican que se halla en un nivel regular para el 42.3% y bajo con 32.7%, es decir para aproximadamente 7 de cada 10 colaboradores este elemento de la administración pública presenta condiciones no óptimas y por tanto necesita implementar acciones de mejora tanto operativa como actitudinal de los directivos y los colaboradores; esto porque las dimensiones que lo componen que son el marco organizacional y, seguimiento y evaluación muestran la misma tendencia.

La gestión por procesos, que implica definir en cada elemento productivo la metodología de desarrollarla, orientada a optimizar recursos y tener productos de calidad, no pueden ser logrados de forma óptima cuando se tiene valoraciones que nos indican que estas están en niveles bajo y medio que superar el 70%, como ocurre en la entidad evaluada, lo que se complementa con lo indicado por Lages, et. al. (2021) que dice, gestionar una entidad por procesos se constituye en un factor que estimula y dinamiza la gestión, siempre que se complemente con otros sistemas o herramientas, como la gestión del rendimiento y el clima organizacional

Desde el enfoque teórico, la gestión por procesos es un componente que busca que la entidad logre el máximo valor público, por tanto un criterio de ello es la eficiencia de sus intervenciones, es decir lograr el máximo beneficio con el menor uso de recursos, ya sea económicos, logísticos o de tiempo, los que deben partir desde los componentes del marco organizacional y luego complementadas con un adecuado seguimiento y evaluación, condiciones estas que en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, no se vienen cumpliendo, y por lo tanto alejadas de lo descrito por López, et. al (2019) que indica que las organizaciones son eficientes en la medida que sus procesos lo sean, para lo

cual los recursos y las tareas deben estar interrelacionadas hacia una meta o fin específico, debiendo tener un enfoque transversal de la calidad como parte de la cultura organizacional productiva de la entidad.

Para el caso del objetivo específico 2, que fue, identificar es el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, que en promedio logra un valor medio de 50% y bajo con 30.8%, es decir para aproximadamente 8 de cada 10 colaboradores esta presenta elementos por ser mejorados, nos indica que no se está logrando un adecuado servicio a los vecinos, y si estos valores lo contrastamos con los valores de la gestión por procesos, se corrobora lo afirmado por Hernández, et. al. (2018) que dicen, el sistema de gestión de calidad, contribuye al control de los procesos, evaluando criterios de los colaboradores y su satisfacción y compromiso, la que se manifiesta en una mejor diligencia para desempeñar su trabajo.

Uno de los elementos de la calidad son los elementos intangibles, como la accesibilidad y la cobertura de los servicios, el trato, la calidad y oportunidad de la atención, la confianza en los servicios y la probidad en la generación del servicio, condiciones que logra un nivel alto de solo un 20.5%, que consideramos deficiente, por consiguiente es necesario como premisa de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, se tome estos indicadores como elementos de mejora desde la administración de los procesos, condición que se complementa con lo afirmado por Ruíz & Delgado (2020), que dicen, para un efectivo nivel de calidad de los servicios, la sección administrativa es primordial para la formulación de buenos lineamientos de política interna, en donde se deben definir estándares altos, de forma que el usuario tenga beneficios mayores y sobrepasen sus expectativas, en el marco del valor compartido que las municipalidades desarrollan con sus vecinos;

Para el caso de los resultados de la calidad, como son los estándares técnicos del servicio, la ausencia de errores en el servicio, el cumplimiento de metas del servicio, la continuidad de los servicios, y la satisfacción de los usuarios, sólo logra un valor de alto de 17.9%, condición que catalogamos como deficiente, es decir desde la perspectiva de que la calidad de un servicio conduce a tener

vecinos satisfechos y alineados a los criterios de la gobernabilidad democrática, en este caso no se vienen cumpliendo, por tanto se complementa esta afirmación con la teoría de los anhelos, explicada por Harp & Grant (2018). que dicen, los usuarios estructuran sus anhelos teniendo como fundamento las ventajas obtenidas de las cualidades del servicio y estos comparados sobre los atributos ofertados por la entidad, la que ocurre una vez que se ha efectuado la prestación del servicio, para lo cual el usuario emplea una escala de valorización de mejor o peor que lo anhelado.

En lo referido al objetivo específico 3, que definió, establecer la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, los resultados explican que en todos los casos existe relación significativa moderada alta, siendo estos resultados congruentes a lo afirmado por Salazar, et.al (2020), que dice, la influencia de la gestión por procesos en las entidades de gobierno, dota de mejores resultados en los procesos de planeamiento, de gestión y las acciones de control, para lo cual se necesita que los colaboradores públicos tengan una actualización y desarrollo de sus capacidades para tener siempre criterios innovadores que busquen el máximo valor público.

Si los elementos que componen la gestión por procesos están relacionados con la calidad de servicios en la entidad evaluada, no hace sino ratificar que cualquier condición de mejora de la calidad, requiere previamente que se mejoren las acciones de los procesos productivos de la entidad, esto en concordancia a lo afirmado por Vílchez & Sánchez (2021), que dice, los procesos que implementa una entidad, ayuda a la concreción de soluciones de manera integral, gestionándola de forma sistémica y así tener resultados sostenidos, permitiendo procesos de adaptación continua a los cambios de los escenarios que imprime el entorno y el mercado y el entorno

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, están relacionadas de manera significativa, donde el Rho de Spearman es igual a 0.632, siendo una correlación positiva moderada.
- 6.2. El nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, así para la variable en su conjunto los valores son de Bajo con 32.1%, Medio con 42.3% y Alto con 25.6%.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, así para la variable en su conjunto los valores son de Bajo con 30.8%, Medio con 50.0% y Alto con 19.2%.
- 6.4. Las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, están relacionadas de manera significativa, donde el Rho de Spearman es igual a 0.639 para Marco Organizacional y de 0.678 para el Seguimiento y evaluación con la calidad de servicio respectivamente, siendo una correlación positiva moderada alta.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, a establecer dentro de sus planes operativos institucionales una acción prioritaria en la implementación de la gestión por procesos y la calidad de servicios, como parte de los criterios de la Modernización de la Gestión Pública -Ley N° 27658
- 7.2. Al Gerente de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, a determinar la ruta crítica y los indicadores de logro de cada uno de los procesos institucionales, como criterio de medición del desempeño institucional, en el marco de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP
- 7.3. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de La Banda a establecer un Cuadro de Mando Integral de medición de indicadores de calidad de servicios orientada a la generación de valor público y la satisfacción de los usuarios, en el marco de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP
- 7.4. Al Gerente de Administración de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, a socializar la normativa de la gestión por procesos y la calidad de servicios, con el objeto que interioricen la importancia de estos componentes de la gestión pública.

REFERENCIAS

- Alfaro, R. y Saavedra, V. (2016) Los servicios públicos en el Perú: Una mirada preliminar. <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Barreto-Minaya, L; Escudero-Vilchez, F; Salazar-Llerena; S. (2021) La eficiencia de la gestión de procesos en las zonas rurales. *UCV-Scientia (13) 1*, pág 29 - 36. www.doi.org/10.18050/ucvs.v.13i1.03
- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95–103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Cantón, I. (2016) Introducción a los Procesos de Calidad". *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*. Vol. 8 N° 5, pp. 45-53. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/4723>
- Chavarría, J. (2015). *La Atención a los Usuarios en el Perú*. (1ra. Edic.). Perú: El Bosque
- Cho, H. J., & Pucik, V. (2015). Relationship between innovativeness, quality, growth, profitability, and market value. *Strategic Management Journal*, 26, 555-575. <https://doi.org/10.1002/smj.461>.
- Coleman, C. (2017). Health-related quality of life and depressive symptoms among seropositive African Americans. *Applied Nursing Research*, 33, 138-141. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2016.11.007>
- CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cruz-Rojas, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (6), 75–94. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.0>
- Dill'erva, I. F. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años

- de independencia. *Lumen*, 17(1), 173-186.
<https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>
- Dominguez, J. P. T.; Sampaio, P., & Arezes, P. M. (2015). Analysis of integrated management systems from various perspectives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(11-12), 1311-1334.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2014.931064>
- Dong-Young, K., Vinod, K., & Umar, K. (2018). Relationship between quality management practices and innovation. *Journal of Operations Management*, 30, 295-315. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2012.02.003>.
- Flores – Vásquez, S.P., Nuñez-Lira, L.A. (2021) Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164.<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. J., De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Rev. Información técnica*. Vol. 31(4), 27-34 (2020). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- García, R (2021) Modelos de gestión por resultados. ¿Una 2da generación?. *Revista DevPoles*. 11(5), 170–194.
<https://developmentpoles.com/en/blog/270-entrevista-roberto-garcia-modelo-gestion-resultados>
- Gębczyńska, A. y Wolniak, R. (2018). Process management level in local government. Philadelphia: CreateSpace. USA. <https://bit.ly/3k3kepP>
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1).
<https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Goetsch, D.L. (2017) *Quality management for organizational excellence*, 40, Pearson, Upper Saddle River, New Jersey, USA, Recuperado en : <https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/0/1/3/5/0135577322.pdf>
- Hak, M., Andrić, B., Sostar, M. (2018) Using information technology in business process re-engineering: Case study of tax administration Croatia. *Bussinees CEUR-WS.org*. <http://ceur-ws.org/Vol-2280/paper-23.pdf>
- Harp, N. L. y Grant, B. (2018). Internal control Weaknesses and Acquisition

- performance. *The Accounting Review*, 93(1), 235-258.
<https://meridian.allenpress.com/accounting-review/article-abstract/93/1/235/166272/Internal-Control-Weaknesses-and-Acquisition>
- Herández, C.H. (2018) Entendiendo la Norma iso 9001: 2015: Sistemas de Gestión. Createspace Independent Publishing Platform.
<https://magicblox.com/publishers/createspace-independent-publishing-platform>
- Hernández- Palma, H., Barrios-Parejo, I., & Martínez-Sierra, D (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hung, Y., Lien, Y., Fang, S., & McLean, G. N. (2018). Knowledge as a facilitator for enhancing innovation performance through total quality management. *Total Quality Management and Business Excellence*, 21(4), 425-438.
<https://doi.org/10.1080/14783361003606795>
- Husted, C y Reinecke, N (2019) Improving public-sector. USA: Inter-American Development Bank. https://www.iadb.org/en/projects/Improving_public-sector
- Kansara, S. (2020). Modelling the water supply service quality: a case study of the municipal corporation. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(1), 94. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104525>
- Lages-Ruíz, J., & Martínez-Trujillo, N (2021) Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Revista Cubana de Enfermería*, vol.37 no.3.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000300018
- Lampard, K (2016). *The Quality of the work in the World of Public Construction*. New York USA Chamber of Construction of the United States of North America.
https://www.telegraph.co.uk/quality_work_public/u136s.en.
- Little, T. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods*, Vol. 1: Foundations. Oxford University Press.
<https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.001.0001/oxfordhb-9780199934874>
- Londoño-Pulgarín, E. & Gaviria-Gutiérrez, D. M. (2021). Gestión por procesos, un

- enfoque desde el factor “Recurso humano” en las organizaciones. *Adversia*, (26), 1–8.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/346536>
- López-Mielgo, N., Montes-Peón, J. M., & Vázquez-Ordás, C. J. (2019). Are quality and innovation management conflicting activities? *Technovation*, 29, 537-545. <https://doi.org/10.12691/jbms-2-6-1>.
- Marín-González, F. & Pérez-González, J. (2021) Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Paraguay. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXVII, núm. 1. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533013/28065533013.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., & Comas, R (2019) Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare, Revista Chilena de Ingeniería*, vol.27 no.2. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mescua-Ampuero, L. E., Ampuero-Fernández, E., & Delgado-Bardales, J. M. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 655-683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106
- Mirabal, Y., Torres, C. C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*, 20(1), 40–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>
- Piscocoy A. (2019) Mejora continua del proceso editorial [editorial]. *Rev Gastroenterol Perú*. 39(1):5-6. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292019000100001
- Presidencia del Consejo de Ministros (2016). Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. SGP, PCM.
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41–66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Resolución de Secretaria Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP (04 de marzo 2018) Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica «Implementación

de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-001-2018-sgp-norma-tecnica-par-resolucion-n-006-2018-pcm-sgp-1727265-1/>

- Resolución de Secretaría Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP (05 de abril 2021) Aprueban la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021>
- Reyna, L.M. y Ventura, K. (2018). Los Servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar. Instituto de Investigaciones Jurídica de la UNAM. <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Ruíz-Pinchi, R., & Delgado-Bardales, D. J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salazar-Sánchez, A., Prado-López, H.R., Garro-Aburto, L.L., Diaz-Dumont, J.R., Aliaga-Pacore, A.A., Uribe-Hernández, I.C. (2020) La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, Vol. 5, Núm. 1. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Schmiedel, T. , Recker, J. , Brocke, J. (2019) The relation between BPM culture, BPM methods, and process performance: Evidence from quantitative field studies, (artículo científico), University of Applied Sciences and Arts Northwestern Switzerland, recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720618302805>
- Sila, I. (2017). Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theories: an empirical study. *Journal of Operations Management*, 25, 83-109.

<https://doi.org/10.1016/j.jom.2006.02.003>.

Sinha, M.P. (2018) *Research Methods in English*. USA: the Hardcover edition.

<https://www.a/Research-Methods-English-M>

Ugarte, M., Rivero, J.C. & Bautista, D. (2021) ¿Por qué las reformas administrativas no logran los resultados esperados?. Proyecto Perú Debate 2021: propuestas hacia un mejor gobierno.

https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/2_dp_administracion_publica.pdf

Vara, A (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Universidad de San Martín de Porres

Vega-Moreno, C.E., Briones-Pereyra, L.D., Mendoza-Corpus, C.A. (2021) *Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. Revista Científica Punkuri, Vol. 1 Núm 2.*

<https://doi.org/10.55155/punkuri.v1i2.28>

Vílchez-Ordoñez, M., & Sánchez-Davila, D. K. (2021). *Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(4), 6444-6473.*

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Modalidad de planificación, de diseño organizacional y de dirección de los diferentes procesos que configuran las actividades que ejecutan las entidades, donde proceso es entendido como un conjunto de reglas, acciones procedimentales, tareas, etc., indispensables para que una institución emplee los recursos que le han sido conferidos, con el objeto de que suministre un servicio o producto destinado a los ciudadanos (RSGP N° 006-2018-PCM-SGP)	Valoración de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo desde el marco organizacional y el seguimiento y evaluación de su implementación, medido a través de un cuestionario, con una escala ordinal	D1: Marco organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de procesos - Elaboración de ficha técnica de procesos - Identificación de productos por procesos - Asignación funcional por procesos - Definición de acciones para asignación de recursos por procesos - Definición de los productos por procesos - Existencia de directivas de la gestión por procesos 	Ordinal
			D2: Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación al control interno - Seguimiento de indicadores por procesos - Seguimiento de indicadores de productos generados por los procesos - Proceso de mejora de los procesos - Rediseño de procesos - Estrategias de mejora de la gestión - Implementación de buenas prácticas por procesos 	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicios	Forma como se valora la prestación de servicios y bienes que ofertan las entidades gubernamentales y se coberturan las necesidades de la colectividad, adecuándose a sus finalidades y propósitos (Secretaría Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP)	Valoración de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo desde los elementos intangibles y los resultados de la calidad, medido a través de un cuestionario, con una escala ordinal	D1: Elementos intangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad a los servicios - Cobertura de los servicios - Trato en la atención - Calidad y oportunidad de la atención - Tiempos para acceder a los servicios - Capacidad para atender reclamos - Confianza en el servicio - Probidad en la generación del servicio 	Ordinal
			D2: Resultados de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares técnicos del servicio - Errores en el servicio - Cumplimiento de metas del servicio - Continuidad de los servicios - Contribución al cierre de brechas sociales - Satisfacción de los usuarios 	Ordinal

Matriz de consistencia

TITULO: Gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022? ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022 Identificar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022 Identificar es el nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, es buena. H2: Existe relación significativa de las dimensiones de la gestión por procesos y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022. H2:El nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, es bueno H3: El nivel de la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, es bueno</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.	<p>Población 78 trabajadores.</p> <p>Muestra 50 trabajadores</p>	Variables	Dimensiones
		Gestión por procesos	Marco Organizacional
			Seguimiento y evaluación
		Calidad de servicios	Elementos intangibles
Resultados de la calidad			

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión por procesos

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel Gestión por procesos en la Municipalidad de La Banda de Shilcayo

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

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

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

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Ítems	Dimensión / Indicador	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su valoración de la identificación de procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
2	¿Cuál es su valoración de la elaboración de ficha técnica de procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
3	¿Cuál es su valoración de la identificación de productos por procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

4	¿Cuál es su valoración de la asignación funcional por procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
5	¿Cuál es su valoración de la definición de acciones para asignación de recursos por procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
6	¿Cuál es su valoración de la definición de los productos por procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
7	¿Cuál es su valoración de la existencia de directivas de la gestión por procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
	Dimensión: Seguimiento y evaluación					
8	¿Cuál es su valoración de la incorporación al control interno como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
9	¿Cuál es su valoración del seguimiento de indicadores por procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
10	¿Cuál es su valoración del seguimiento de indicadores de productos generados por los procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
11	¿Cuál es su valoración del proceso de mejora de los procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
12	¿Cuál es su valoración del rediseño de procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
13	¿Cuál es su valoración de las estrategias de mejora de la gestión como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
14	¿Cuál es su valoración de la implementación de buenas prácticas por procesos como parte de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

Cuestionario: Calidad de servicios

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer ,la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

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

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

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Ítems	Dimensión / Indicador	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su valoración de la accesibilidad a los servicios como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
2	¿Cuál es su valoración de la cobertura de los servicios como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
3	¿Cuál es su valoración el trato en la atención como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
4	¿Cuál es su valoración la calidad y oportunidad de la atención como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

5	¿Cuál es su valoración de los tiempos para acceder a los servicios como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
6	¿Cuál es su valoración de la capacidad para atender reclamos como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
7	¿Cuál es su valoración de la confianza en el servicio como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
8	¿Cuál es su valoración de la probidad en la generación del servicio como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
	Dimensión: Resultados de la calidad					
9	¿Cuál es su valoración de los estándares técnicos del servicio como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
10	¿Cuál es su valoración de los errores en el servicio como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
11	¿Cuál es su valoración del cumplimiento de metas del servicio como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
12	¿Cuál es su valoración de la continuidad de los servicios como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
13	¿Cuál es su contribución al cierre de brechas sociales como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					
14	¿Cuál es su valoración de la satisfacción de los usuarios como parte de la calidad en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo?					

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Julio Cesar Cappillo Torres

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto

Especialidad : Magister en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Gestión por procesos**

Autor (s) del instrumento (s) : Luciola Saavedra Gatica de Bardalez

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, 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: Gestión por procesos .					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		49				

(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:** El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, si es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 28 de Mayo de 2022


Uc. Mg. Julio César Cappillo Torre
REGUC N° 07736
CLAD - PERÚ

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Julio Cesar Cappillo Torres

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Calidad de servicios**

Autor (s) del instrumento (s) : Luciola Saavedra Gatica de Bardalez

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, 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 Servicios					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: Calidad de Servicios				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 Servicios					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		49				

(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: El instrumento cumple con los criterios de investigación, por lo tanto, si es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 28 de Mayo de 2022


Uc. Mg. Julio César Cappillo Torre
REGUC N° 07736
CLAD - PERÚ

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo

Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por Procesos

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luciola Saavedra Gatica de Bardalez

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, 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: rendición de cuentas.					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: Rendición de cuentas					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: Rendición de cuentas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 28 de Mayo de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mejía Piña Sergio Rodrigo

Institución donde labora : Instituto Educativo Superior Tecnológico Amazónico

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicios

Autor (s) del instrumento (s) : Br. Luciola Saavedra Gatica de Bardalez

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, 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: Participación ciudadana					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: Participación ciudadana.				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:					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		48				

(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

Tarapoto, 28 de Mayo de 2022



CPC. Mg. Sergio Rodrigo Mejía Piña
N° Matricula 19-823

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por procesos.
Autor (s) del instrumento (s) : Luciola Saavedra Gatica de Bardalez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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


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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 28 de Mayo del 2022


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
N° Matricula 18-1461

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 Institución donde labora : MACAHUACHI & MEJIA – CONTADORES ASOCIADOS
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicios
 Autor (s) del instrumento (s) : Luciola Saavedra Gatica de Bardalez

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 servicios , 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 servicios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicios 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. Calidad de servicios .				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 servicios .					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		45				


(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:

4.5

Tarapoto 28 de Mayo del 2022


CPC. Mg. Jarvis Dario Macahuachi Tananta
 N° Matricula 19-1461

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto, 12 de mayo de 2022.

CARTA N° 001-2022

Señor:

José Augusto Del Águila García,
Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo
Presente



ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy la Abog. Luciola Saavedra Gatica de Bardalez, identificada con DNI 47322092 y con domicilio en el Jirón José Olaya número 1025, San Martín - Tarapoto, estudiante del III ciclo, aula "A15" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "Gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022", bajo el asesoramiento de la Dr. Gustavo Ramírez García. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación. En tal sentido, solicito autorización para que aplique mi investigación en la institución que usted dirige, también solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones que se tendrá cuando termine la tesis; así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente). Conocedora de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente,


Abog. Luciola Saavedra Gatica de Bardalez
Maestranda de Posgrado de la UCV-Tarapoto
DNI. N.° 47322092

Adjunto uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).

Base de datos

	Gestión por procesos													
	Marco Organizacional							Seguimiento y Evaluación						
Enc.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
5	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
7	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4
8	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
9	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3
11	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2
12	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4
13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1
16	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
17	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
20	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2

22	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4
23	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
24	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3
26	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2
27	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4
28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
30	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
32	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
34	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4
35	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
36	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
38	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2
39	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4
40	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
41	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3
43	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2
44	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4
45	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1

48	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
49	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4
50	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
51	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
53	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4
54	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
55	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
57	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2
58	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4
59	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
60	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1
64	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
65	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
68	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
70	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4
71	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
72	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3

74	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1
75	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
76	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
78	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4

Calidad de servicios													
Elementos intangibles								Resultados de la calidad					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3
	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3
2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2
2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
5	3	2	3	2	3	4	5	3	3	2	3	2	3
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3

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

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

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



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20142669299.
"Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
José Augusto Del Águila García	42204181

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Saavedra Gatica de Bardalez, Luciola	47322092

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LA BANDA DE SHILCAYO

Firma:

José Augusto Del Águila García
ALCALDE

(Titular o Representante legal de la institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario identificar sus contribuciones.