



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a  
usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero Industrial**

**AUTOR:**

Diestra Chuqui, Jhosep Ronaldo ([orcid.org/0000-0002-3635-5837](https://orcid.org/0000-0002-3635-5837))

**ASESORA:**

Mg. Quispe Rivera, Teotista Adelina ([orcid.org/0000-0002-3371-1488](https://orcid.org/0000-0002-3371-1488))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento.

HUARAZ - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente tesis dedico a Dios, por darme fortaleza, guiarme día tras día por el camino del bien; a mis padres por darme la vida y amor incondicional, quienes me apoyaron para hacer realidad mis sueños y mis metas trazadas, y seguir motivándome para nunca rendirme y aconsejándome constantemente a lo largo de mi vida.

**Jhosep Diestra**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme las fuerzas ante toda la adversidad que se me presento en mi etapa universitaria, a mis padres por el apoyo incondicional, a mis hermanos por el apoyo moral, a la Universidad César Vallejo por hacer realidad mis sueños en la última etapa de mi formación profesional.

**Jhosep Diestra**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	26
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5. Procedimientos .....	30
3.6. Método de análisis de datos .....	74
3.7. Aspectos éticos.....	75
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	76
V. CONCLUSIONES .....	105
VI. RECOMENDACIONES .....	108
REFERENCIAS.....	109
ANEXOS .....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
<b>Tabla 2.</b> Tabla de Pareto del servicio residuos sólidos.....	35
<b>Tabla 3.</b> Tabla de Pareto del servicio de Trámite Documentario .....	36
<b>Tabla 4.</b> Tabla de Pareto del Servicio de Agua y Saneamiento.....	38
<b>Tabla 5.</b> Tabla de Pareto del servicio de vaso de leche.....	39
<b>Tabla 6.</b> Tabla de actividades críticas.....	41
<b>Tabla 7.</b> De actividades del servicio de recolección de residuos sólidos (antes). .....	42
<b>Tabla 8.</b> De actividades del servicio de trámite documentario (antes). .....	44
<b>Tabla 9.</b> De actividades del servicio de agua y saneamiento (antes). .....	46
<b>Tabla 10.</b> De actividades del servicio de vaso de leche (antes). .....	48
<b>Tabla 11.</b> De actividades del servicio de recolección de residuos sólidos (después). .....	50
<b>Tabla 12.</b> De actividades del servicio de trámite documentario (después). .....	52
<b>Tabla 13.</b> De actividades del servicio de agua y saneamiento (después).....	54
<b>Tabla 14.</b> De actividades del servicio de vaso de leche (después).....	56
<b>Tabla 15.</b> Indicadores KPI, servicio de recolección de residuos sólidos.....	58
<b>Tabla 16.</b> Indicadores KPI, Servicio de trámite documentario. ....	58
<b>Tabla 17.</b> Indicadores KPI, Servicio de agua y saneamiento.....	59
<b>Tabla 18.</b> Indicadores KPI, Servicio de vaso de leche.....	59
<b>Tabla 19.</b> Problemas encontrados, servicio de recolección de residuos sólidos.	68
<b>Tabla 20.</b> Problemas encontrados, servicio de trámite documentario. ....	69
<b>Tabla 21.</b> Problemas encontrados, servicio de agua y saneamiento.....	71
<b>Tabla 22.</b> problemas encontrados, Servicio de procesos críticos del programa de vaso de Leche.....	72
<b>Tabla 23.</b> Frecuencia de Tangibilidad antes. ....	76

<b>Tabla 24.</b> Frecuencia de Tangibilidad después .....	77
<b>Tabla 25.</b> Estadística descriptiva de Tangibilidad antes y después .....	78
<b>Tabla 26.</b> Frecuencia de Capacidad de respuesta antes.....	78
<b>Tabla 27.</b> Frecuencia de Capacidad de respuesta después .....	79
<b>Tabla 28.</b> Estadística descriptiva de Capacidad de respuesta antes y después.	80
<b>Tabla 29.</b> Frecuencia de Fiabilidad antes .....	81
<b>Tabla 30.</b> Frecuencia de Fiabilidad después .....	82
<b>Tabla 31.</b> Estadística descriptiva de Fiabilidad antes y después. ....	83
<b>Tabla 32.</b> Frecuencia de Seguridad antes .....	84
<b>Tabla 33.</b> Frecuencia de Seguridad después .....	85
<b>Tabla 34.</b> Estadística descriptiva de Seguridad antes y después .....	86
<b>Tabla 35.</b> Frecuencia de Empatía antes .....	87
<b>Tabla 36.</b> Frecuencia de Empatía después .....	88
<b>Tabla 37.</b> Estadística descriptiva de Empatía antes y después. ....	89
<b>Tabla 38.</b> Cuadro resumen de la Estadística descriptiva general del antes y después.....	89
<b>Tabla 39.</b> Cuadro resumen antes y después en cantidad y porcentaje. ....	90
<b>Tabla 40.</b> Prueba de normalidad.....	92
<b>Tabla 41.</b> Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis general.....	93
<b>Tabla 42.</b> Prueba de hipótesis Calidad de servicio y Gestión por Procesos .....	94
<b>Tabla 43.</b> Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica1 ...	94
<b>Tabla 44.</b> Prueba de hipótesis Tangibilidad después y Gestión por Procesos ..	95
<b>Tabla 45.</b> Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 2..	95
<b>Tabla 46.</b> Prueba de hipótesis Capacidad de respuesta después y Gestión por Procesos .....	96
<b>Tabla 47.</b> Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 3..	96
<b>Tabla 48.</b> Prueba de hipótesis Fiabilidad después y Gestión por Procesos .....	97

<b>Tabla 49.</b> Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 4..	97
<b>Tabla 50.</b> Prueba de hipótesis Seguridad después y Gestión por Procesos .....	98
<b>Tabla 51.</b> Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 5. .	98
<b>Tabla 52.</b> Prueba de hipótesis Empatía después y Gestión por Procesos .....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama Municipal .....	31
<b>Figura 2.</b> MAPA ESTRATÉGICO DE LA MUNICIPALIDAD .....	33
<b>Figura 3.</b> Diagrama de Ishikawa.....	34
<b>Figura 4.</b> Diagrama de Pareto Residuos Sólidos.....	36
<b>Figura 5.</b> Diagrama de Pareto Trámite Documentario.....	37
<b>Figura 6.</b> Diagrama de Pareto Agua y Saneamiento.....	39
<b>Figura 7.</b> Diagrama de Pareto Vaso de Leche.....	40
<b>Figura 8.</b> DIAGRAMA AS IS, servicio de recolección de residuos sólidos.....	43
<b>Figura 9.</b> DIAGRAMA AS IS, Servicio de trámite documentario.....	45
<b>Figura 10.</b> DIAGRAMA AS IS, Servicio de Agua y saneamiento.....	47
<b>Figura 11.</b> DIAGRAMA AS IS, Servicio de procesos críticos de vaso de leche.....	49
<b>Figura 12.</b> DIAGRAMA TO BE, Servicio de Recolección de residuos sólido.....	51
<b>Figura 13.</b> DIAGRAMA TO BE, Servicio de trámite documentario.....	53
<b>Figura 14.</b> DIAGRAMA TO BE, Servicio de Agua y saneamiento.....	55
<b>Figura 15.</b> DIAGRAMA TO BE, Servicio de procesos críticos de vaso de leche.....	57
<b>Figura 16.</b> Diagrama de flujo, servicio de recolección de residuos sólidos (antes).....	60
<b>Figura 17.</b> Diagrama de flujo, servicio de trámite documentario (antes).....	61
<b>Figura 18.</b> Diagrama de flujo, servicio de agua y saneamiento (antes).....	62
<b>Figura 19.</b> Diagrama de flujo, servicio de procesos críticos de vaso de leche (antes).....	63
<b>Figura 20.</b> Diagrama de flujo, servicio de recolección de residuos sólidos (después).....	64
<b>Figura 21.</b> Diagrama de flujo, servicio de trámite documentario (después).....	65
<b>Figura 22.</b> Diagrama de flujo, servicio de agua y saneamiento (después).....	66



<b>Figura 23.</b> Diagrama de flujo, servicio de procesos críticos de vaso de leche (después). .....	67
<b>Figura 24.</b> Frecuencia de Tangibilidad antes.....	76
<b>Figura 25.</b> Frecuencia de Tangibilidad antes.....	77
<b>Figura 26.</b> Frecuencia de Capacidad de respuesta antes .....	79
<b>Figura 27.</b> Frecuencia de Capacidad de respuesta después .....	80
<b>Figura 28.</b> Frecuencia de Fiabilidad antes.....	82
<b>Figura 29.</b> Frecuencia de Fiabilidad después.....	83
<b>Figura 30.</b> Frecuencia de Seguridad antes.....	84
<b>Figura 31.</b> Frecuencia de Seguridad después.....	85
<b>Figura 32.</b> Frecuencia de Empatía antes.....	87
<b>Figura 33.</b> Frecuencia de Empatía después.....	88
<b>Figura 34.</b> Cuadro resumen de la Estadística descriptiva general del antes y después.....	90
<b>Figura 35.</b> Cuadro resumen antes y después en cantidad. ....	91
<b>Figura 36.</b> Cuadro resumen antes y después en porcentaje .....	91

## RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo general de determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la calidad del servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022, la hipótesis consistió en que la Gestión por Procesos mejorará significativamente la calidad del servicio. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño pre experimental, la población fue de 2046 usuarios y la muestra de 324 usuarios. Se aplicó Ficha de registro de datos y cuestionario. Se concluyó que la aplicación de la variable Gestión por procesos mejoró la Calidad de servicio brindada por la Municipalidad pasando de 55.49% en el antes a 70.74% en el después, el incremento de la valoración de la calidad fue de 15.25%. La dimensión Tangibilidad pasó de 2,76 a 3,60; la dimensión Capacidad de respuesta pasó de 2,66 a 3,45; la dimensión Fiabilidad pasó de 2,73 a 3,44; la dimensión Seguridad pasó de 2,94 a 3,62; la dimensión Empatía pasó de 2,78 a 3,56; lo cual indicó que la variable Calidad de servicio, en promedio general, pasó de la valoración en desacuerdo en el antes a la valoración de acuerdo en el después, esto significó que la variable Gestión por procesos contribuyó en la mejora de la calidad de servicio en la institución edil.

**Palabras claves:** Gestión por procesos, calidad de servicio, tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía.

## ABSTRACT

The present research had the general objective of determining how Process Management improves the quality of service to users in the Municipality of Huayllabamba, 2022, the hypothesis consisted of Process Management will significantly improve the quality of service. The research was of applied type, of pre-experimental design, the population was of 2046 users and the sample of 324 users. Data registration form and questionnaire were applied. It was concluded that the application of the variable Management by processes improved the Quality of service provided by the Municipality going from 55.49% in the before to 70.74% in the after, the increase in the quality assessment was 15.25%. The Tangibility dimension went from 2.76 to 3.60; the Responsiveness dimension increased from 2.66 to 3.45; the Reliability dimension went from 2.73 to 3.44; the Security dimension went from 2.94 to 3.62; the dimension Empathy went from 2.78 to 3.56; which indicated that the variable Quality of service, in general average, went from the assessment in disagreement in the before to the valuation of agreement in the after, this meant that the variable Management by processes contributed to the improvement of the quality of service in the Municipality.

**Keywords:** Process management, quality of service, tangibility, responsiveness, reliability, security, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades gubernamentales, tales como las municipalidades, a nivel internacional, son instituciones que tienen por encargo social atender las necesidades de sus administrados que habitan dentro de su jurisdicción, para ello estas instituciones, realizan un conjunto de funciones para resolver los requerimientos sociales, en virtud de estos resultados, la población podrá estar satisfecha o insatisfecha en función a la calidad de la asistencia que prestan, en concordancia a ello, se evidencia a nivel internacional, sobre todo en los países del primer mundo, que los habitantes en su gran mayoría perciben que la calidad del servicio realizada por sus municipalidades son ligeramente deficientes, no obstante, la calidad puede ser mejorada si se tiene en cuenta mejorar los procesos que realizan. En el continente americano, el 26.2% de clientes de las instituciones ediles señalaron baja calidad en los servicios ediles, en Europa el porcentaje es de 19.8%, mientras que, en Latinoamérica, los clientes sostienen que sus municipalidades prestan servicios con calidad deficiente en 51.2% (Bostancı & Eerdem, 2020).

En el plano nacional, las estadísticas respecto a la calidad del servicio que prestan las entidades ediles a los usuarios o clientes de las instituciones ediles provinciales y distritales que existen dentro del país indican que el servicio municipal, desde el enfoque del ciudadano, el 42,2% de ellos perciben que la calidad no es adecuada, para el 53.1% de los usuarios las instituciones ediles son fiables en la prestación respecto a la calidad del servicio, el 45.5% brindan adecuada capacidad de respuesta y seguridad, el 52.7% de las instituciones ediles demuestran empatía, y el nivel de insatisfacción promedio es del 47.9 %. Los puntos críticos de los procesos de gestión efectuada por las instituciones ediles nacionales se manifiestan en una inadecuada administración de los procesos, existen deficiencias en el monitoreo del servicio prestado a la sociedad, el usuario constantemente está perdiendo confianza en su municipio quienes presentan dificultades en la solución de atención a los reclamos de la ciudadanía, etc. (Castillo et al, 2020).

Generalmente la prestación de servicio de las municipalidades nacionales presenta problema en la calidad de servicio en general, se observa que las

grandes municipalidades provinciales del país aplican diversos tipos de métodos con el propósito específico de mejorar la calidad de sus servicios, los cuales han contribuido en las mejoras pero que con el pasar del tiempo estos problemas se han incrementado.

En el plano local, en la municipalidad distrital de Huayllabamba de la Provincia de Sihuas, la población se encuentra insatisfecha con los niveles de calidad de las atenciones que brinda la institución gubernamental, específicamente en los procesos de recolección de residuos sólidos, trámites documentarios, tales como, partidas de defunción, partidas de nacimiento, partidas de matrimonio, partidas de divorcio, servicio Agua y saneamiento, servicio de seguridad ciudadana, atención en vaso de leche, atención a las necesidades sociales como educación, transporte, infraestructura en general, capacidad de respuesta, etc. Los clientes o usuarios de esta institución edilicia encuentran que los servicios no se están brindando con la calidad respecto al servicio recolección de residuos sólidos, trámite documentario, servicio de agua y saneamiento, y servicio de vaso de leche por parte de los colaboradores operativos y administrativos de la Municipalidad de Huayllabamba.

De acuerdo con los problemas encontrados, existe la necesidad de investigar y mejorar los problemas de la calidad del servicio edil relacionado con la gestión de los procesos que ha estado desarrollando la institución edil, para ello se ha buscado mejorar los procesos de los servicios desde la perspectiva de la Ingeniería Industrial, por lo tanto, el investigador propone la Gestión por procesos con la finalidad de incrementar la calidad del servicio a los consumidores o clientes de la Municipalidad de Huayllabamba.

En función a los problemas encontrados, se formula el siguiente **problema general**: ¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la calidad del servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?, los **problemas específicos** planteados son los siguientes: ¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022? ¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022? ¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la fiabilidad en la Municipalidad

de Huayllabamba, 2022? ¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la seguridad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022? ¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la empatía en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?

La investigación presenta **justificación social** porque con su desarrollo va a contribuir a beneficiar a toda la población del distrito de Huayllabamba en el mejoramiento de los servicios de recojo de la basura de la comunidad, servicio trámite documentario, servicio agua y saneamiento y servicio de vaso de leche, los beneficiarios serán la población, la municipalidad y la población que visite el distrito. La investigación dispone **justificación práctica** porque los colaboradores ediles van a poder aplicar la gestión por procesos en sus actividades cotidianas, y como consecuencia de ello, van a poder mejorar las dimensiones cualitativas de la prestación de servicio a los usuarios de la institución edil. Tiene **justificación económica** debido a que con el uso de la gestión por procesos para mejorar de la calidad de servicios se van a mejorar los servicios de recolección de residuos sólidos, servicio trámite documentario, servicio agua y saneamiento y servicio de vaso de leche, todo ello va a reducir costos debido a reducción de tiempo, y la calidad del servicio va a contribuir con mejoras económicas a los usuarios de manera directa e indirecta. Asimismo, dispone de **justificación metodológica** debido a que la metodología de la gestión por procesos que consiste en la determinación de los procesos a realizar, el seguimiento a los procesos y la ejecución de los mismos van a contribuir con el cumplimiento de niveles de calidad en el servicio, dando como resultado a que los trabajadores ediles puedan aprenderlo y aplicarlo en sus actividades cotidianas.

Como **objetivo general** se plantea: Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la calidad del servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022, y como **objetivos específicos se plantea**: Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. Establecer de qué manera la Gestión por Procesos mejora la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. Determinar de qué manera la Gestión por Procesos

mejora la fiabilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. Establecer de qué manera la Gestión por Procesos mejora la seguridad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la empatía en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

Así mismo, se formula la siguiente **hipótesis general**: La Gestión por Procesos mejorará significativamente la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. Las **hipótesis específicas** son las siguientes: La Gestión por Procesos mejorará significativamente la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. La Gestión por Procesos mejorará significativamente la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. La Gestión por Procesos mejorará significativamente la fiabilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. La Gestión por Procesos mejorará significativamente la seguridad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022. La Gestión por Procesos mejorará significativamente la empatía en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Ávila (2020) en la investigación de grado denominada “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el G.A.D. Riobamba” desarrollada en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador; se trazó el objetivo principal el establecimiento de cómo la calidad del servicio influyó en la satisfacción de los usuarios con discapacidades. Aplicó método hipotético y deductivo, así como la observación, análisis y síntesis, realizó investigación de campo, el estudio fue descriptivo, en el diseño no se manipuló la variable por ello se consideró no experimental, la población tuvo 760 usuarios, y la muestra 255 personas. Concluyó que la calidad del servicio incidió en la satisfacción de los clientes discapacitados, que la variable independiente no fue apropiada porque existieron debilidades sobre deficiencias sobre conocimiento enfocados hacia adecuada prestación del servicio a los usuarios.

Guamanzara (2018) en el informe de grado titulado “Análisis y evaluación del modelo de gestión por procesos en el área de gestión de calidad de servicio y desarrollo institucional en la Municipalidad de Salinas, periodo 2016” desarrollada en la Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. Se trazó el objetivo perfeccionar la calidad de servicio al usuario en el objeto de estudio mediante reestructuración de los procesos. El estudio fue de tipo descriptivo, de diseño propositivo, la metodología que usó fue la observación, análisis y síntesis, aplicó encuesta y cuestionario. Concluyó que la prestación del servicio tuvo deficiencias en 52% quienes no estuvieron de acuerdo con la eficiencia de la prestación del servicio a la ciudadanía. Esto significó que la atención prestada no fue adecuada. Que los aspectos cualitativos del servicio a los usuarios presentaron deficiencias fundamentado por 100% de la población analizada, quienes afirmaron la falta de formalidad y seriedad en la atención a usuarios, ello disminuyó la eficiencia en la atención de las necesidades y requerimientos integrales comunitarios. Que la valoración de los servicios fue aceptada por el 42% de los funcionarios. Que el 69% de funcionarios requirió de mejora en condiciones aptas para atender a usuarios, el servicio prestado al cliente fue inadecuado. Que el tiempo en dar atención



a un trámite y terminarla es bastante alto. El gobierno edil no fue el adecuado debido a que el 55% de la población consideró que las tramitaciones o gestiones se concluyeron con éxito, y un revelador 45% estableció que su trámite no logró concretarse.

A nivel nacional, Montenegro (2022) en el informe de maestría “Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque” desarrollada en la Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú; se trazó el objetivo de establecer los niveles de relación entre la gestión por resultados y la satisfacción del usuario del objeto de estudio indicado. Trabajó un estudio de nivel básico, de diseño correlacional, es decir, no experimental transversal, la población y muestra tuvo 30 trabajadores, aplicó encuesta. Concluyó que existió relación alta con 0.885 de la gestión por resultados con la satisfacción del usuario, esto significó que estas variables se relacionaron y contribuyeron en la eficiencia y eficacia del servicio, existió relación media moderada de 0.554 entre la fiabilidad y la gestión de resultados, existió relación de 0.516 entre la capacidad de respuesta y la gestión de resultados, existió relación con 0.659 para empatía con gestión de resultados; existió relación de 0.722 para seguridad con gestión de resultados; existió relación positiva alta con 0.772 para elementos tangibles con la gestión de resultados.

Flores y Panta (2022) en la tesis de grado denominada “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia del área de emisión de patentes de la Municipalidad Provincial de Ascope, la Libertad 2022” desarrollada en la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, se plantearon como objetivo general, implementar la gestión por procesos para mejorar la eficiencia en el área de emisión de patentes en el espacio de estudio. Aplicó enfoque cuantitativo, tipo aplicada de nivel explicativa, diseño de la investigación pre experimental trabajaron con una población a población se conformó por todas las áreas del objeto de estudio. Concluyeron que la eficiencia antes de la implementación fue de 65%, consideraron los indicadores % de rotación del personal; % de patentes emitidas; % de ingresos por emisión de patentes; % de solicitudes atendidas; % de reclamos y/o quejas; tiempo promedio de emisión de patente, número

de supervisión de expedientes y recursos utilizados. Que la implementación de la gestión por procesos contribuyó a que la eficiencia del área de emisión de brevetes tuviera incremento de 24%, lo cual demostró que la gestión por procesos permitió que las áreas trabajen de manera horizontal.

Aguilar y Jeri (2022) en la tesis de grado titulada “Aplicación de la Gestión por procesos para la Automatización de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho 2022” realizada en la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú; se trazó el objetivo general Mejorar la automatización del trámite documentario en el objeto estudiado. Trabajó el estudio como aplicada, de diseño pre-experimental, trabajó con una muestra de 20 operaciones por semana, aplicó ficha de observación, observación y análisis documental. Se encontró como resultado que se logró reducir el tiempo de búsqueda de información de 55.60 a 17.60 minutos, por tanto, se redujo el tiempo en 68.35%., logró reducir el tiempo de procesamiento de información de trámite documentario de 208.60 a 85.00 minutos, la reducción porcentual fue de 59.25%. Se redujo el tiempo de generación de reportes de 67.60 a 17.60 minutos, con un ahorro porcentual de tiempo de 73.96%. Concluyó que la aplicación de la gestión por procesos mejoró la automatización del trámite documentario en el objeto de estudio.

Sotelo (2021) en la tesis de grado denominada “Gestión por procesos para mejorar la productividad en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad de Independencia, Lima, 2021” desarrollada en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú se planteó como objetivo general. Determinar cómo la gestión por procesos mejora la productividad en la subgerencia de logística en el espacio de estudio. Aplicó enfoque cuantitativo, tipo aplicada de nivel explicativa, diseño de la investigación pre experimental. Trabajo con una población de contrataciones de bienes y servicios menores a 8 veces el valor de la UIT. Como resultado encontró que existió incremento significativo en el nivel de productividad a un 47.4%; pasando de 46.5% a 83.9%. Que la gestión por procesos permitió conseguir incrementar la eficiencia a un 29%, siendo de 60% a 89%, también lograron incrementar el nivel de eficacia a un 16%; yendo

de 77% a 93%. Concluyó que la aplicación de la Gestión por proceso nivel 2 contribuyó en la mejora de la productividad.

Gaviria (2021) en la tesis de maestría titulada “Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020” desarrollada en la Universidad César Vallejo; Tarapoto, Perú; se planteó como objetivo principal determinar un modelo de gestión por procesos con la finalidad de mejorar servicios prestados a la comunidad en el espacio que estudio. El estudio fue aplicado, de diseño propositivo, la metodología que usó fue la observación, análisis y síntesis, la población estuvo integrada por 12175 usuarios y 10 funcionarios, la muestra tuvo 300 usuarios y 10 funcionarios, aplicó encuesta y cuestionario. Concluyó que la propuesta mejoró los servicios prestados a la comunidad. Que hubo dominio aceptable de los funcionarios ediles y que estuvieron siempre comprometidos en alcanzar las metas relacionadas con los indicadores eficiencia y eficacia en un 80%. Que el modelo alcanzó la gestión por procesos en donde se realizaron procesos de planificación, análisis, modelamiento, implementación, fiscalización visual, así como desarrollar mejoras con el objetivo de desarrollar la gerencia documentaria, plantear actividades estratégicas e instaurar salidas que optimicen el trabajo de los participantes con propósitos de perfeccionamiento de los servicios prestados a la comunidad desde la perspectiva de la calidad.

Galindo (2021) en la tesis de grado denominada “Gestión por procesos para mejorar el desempeño organizacional de una empresa constructora” desarrollada en la Universidad Peruana Los Andes, en Huancayo Perú; se planteó el objetivo de determinar la influencia de la gestión por procesos en la mejora del desempeño organizacional en el objeto de estudio. Aplicó la metodología inductiva deductiva, con tipo de estudio aplicado, descriptivo explicativo, de diseño pre experimental longitudinal. La población y muestra estuvo estructurada por la empresa constructora. Se encontró como resultados que existió un incremento del 30% de mejora después de la aplicación de la gestión por procesos. La identificación de procesos permitió influir significativamente en la perspectiva financiera de 13% a 50% con

aumento de 37%, sobre la perspectiva de los procesos internos se encontró una influencia de 38% al inicio y después 63%, por tanto, el incremento fue 25%. La perspectiva cliente fue influenciado por el rediseño de los procesos, al inicio se tuvo 30% y luego 68%, con aumento de 38%, en la verificación del Rediseño de Procesos Claves se tuvo una influencia de 68% al inicio, 87% después, con un incremento de 19%. Concluyó que con la aplicación de la Gestión por Procesos se influyó significativamente en la mejora del Desempeño Organizacional.

Philco (2020) en la tesis de maestría denominada “Gestión por Procesos para mejorar el servicio al cliente en una empresa de Soluciones Modulares” desarrollada en la Universidad Ricardo Palma, Lima Perú, tuvo el objetivo general de realizar la implementación de la gestión por procesos con fines de mejora de la satisfacción del cliente en el objeto de estudio. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño cuasi experimental. Trabajó con población de reclamos recibidos en el área de ventas. Tuvo como resultado que la implementación de un plan de mantenimiento logró reducir la cantidad de reclamos de 39.80%; la implementación de un proceso de seguimiento mejoró el tiempo de atención del servicio post venta en un 17%, que el rediseño del proceso de cobro de reparaciones incrementó la recuperación del cobro reparaciones en un 18%. Concluyó que la implementación de la gestión por procesos mejoró el servicio al cliente debido al enfoque y mejora de los procesos a los cuales les hizo más eficiente. El plan de mantenimiento garantizó la vida útil del activo y menores sobrecostos en mantenimiento correctivos y reparaciones. El seguimiento como procesos permitió tener control sobre las coordinaciones ejecutadas en la atención del servicio de satisfacción al cliente. El rediseño del proceso permitió adaptar el procedimiento con los nuevos enfoques y objetivos alineándolos a las necesidades de los clientes.

Cuba y Valeriano (2020), en la tesis de grado denominada “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia de atención al cliente en el Área Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019” desarrollada en la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú; se plantearon como objetivo principal

establecer la medida o forma de cómo la Gestión por Procesos adecua positivamente la eficiencia de atención al cliente en el objeto de estudio. El estudio fue sin manipulación de variable, de diseño correlacional, como método aplicó observación, análisis y síntesis, la población y muestra estuvieron conformados por siete procesos, aplicó check list, diagramas propios de la ingeniería industrial. Concluyeron que antes de la aplicación de la gestión por procesos, los procesos tardan mucho tiempo en la atención a adultos mayores, los tiempos estuvieron entre 196 y 240 horas. Que la aplicación de la primera variable permitió identificar procesos con problemas que implicaron más tiempo de espera con 14.41 horas, inspección 19 horas, ficha técnica de la inspección 17.06 horas, Registro y evaluación de informe 7.93 horas y Elaboración de informe 24.90 horas. Que la gestión por procesos contribuyó en mejorar las actividades críticas de 16 a 40%. Que la eficiencia de atención al cliente mejoró de 7.1% a 11.3% en los procesos investigados.

Remigio (2019) en la tesis de grado titulada “Aplicación de la gestión por procesos para el cambio del procedimiento de devolución de dinero y su incidencia en la calidad del servicio al usuario en una entidad estatal en el año 2019” elaborada en la Universidad Ricardo Palma, en Lima Perú; se trazó el objetivo de realizar la determinación de la incidencia de la aplicación de la gestión por procesos para cambiar los procesos de devolución de dinero en el espacio de estudio. El estudio fue de tipo aplicado pre experimental, con aplicación de método hipotético deductivo, trabajó con dos poblaciones y dos muestras, una de 10 servidores públicos y la otra con 30 usuarios. Aplicó encuesta como instrumento, tuvo como resultado que 40% tuvo bajo conocimiento, 50% regular conocimiento, y 70% afirmaron tener poco conocimiento sobre gestión por procesos, que la calidad del servicio en la devolución de dinero, se encontró que 15% fue muy inadecuado, 40% indicaron que fue inadecuado, 40% que fue regular; sobre las expectativas, 05% indicaron que sería adecuado, para el 60% sería muy adecuado y para el 30% excelente. Concluyó que existieron errores en el llenado de formulario de devolución de dinero, el tiempo en la devolución de dinero fue es mayor al tiempo ofrecido; el volumen de solicitudes atendidas fue comunicado para su devolución aprobada y para que puedan cobrarlo en la entidad bancaria, que

la aplicación de la gestión por procesos puede contribuir ligeramente con la mejora del servicio prestado.

Arteaga y Saavedra (2018) en la tesis de grado denominada “Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque, Perú” realizada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se planteó como objetivo general desarrollar la formulación de un modelo de gestión por procesos con fines de servicio a la población en el espacio de estudio. Aplicó como métodos a la observación diagnóstica, análisis y síntesis, no manipuló variable independiente, de diseño descriptivo simple, estructuró población y tamaño de muestra de 153 procesos, aplicó como instrumento a la encuesta. Concluyó la calidad del servicio de aseo de las calles y parques fue de 24.93%, recojo de basura fue 31.19%, las rutas fueron establecidas sin planificación, el traslado deficiente. Que la propuesta de estudio mejoró el servicio público de Limpieza pública, contribuyó con una visión horizontal de la institución, ayudó en la mejora de operación de los procesos, proporcionó indicadores que coadyuvaron en gestionar, evaluar los procesos. Que los usuarios denunciaron la calidad del servicio como muy mala, debido a ausencia de proyectos de obras, defectuosos servicios de agua y desagüe, problemas de seguridad, problemas de corrupción, situación que motivaron a los usuarios a no pagar arbitrios.

Fernández (2018) en la tesis de maestría denominada “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018” realizada en la Universidad César Vallejo. Perú, se planteó el objetivo la determinación de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en el objeto de estudio. Trabajó un informe en donde no manipuló la variable independiente, estableció relaciones entre variables, las unidades de análisis sumaron 50 usuarios. Aplicó encuesta y cuestionario. Concluyó que existió correlación significativa entre las variables estudiadas con  $r = 0,937$ . Que, en la determinación de la satisfacción, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad fueron dimensiones en la prestación del servicio de calidad óptima,

que se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis contraria. Que fue el uso de herramientas que permitieron evidenciar la confiabilidad y el  $r$  de Pearson como comprobación de la relación entre las variables estudiadas.

A nivel local, Arteaga (2021) en la tesis de grado denominado “Gestión por procesos en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pampas, Pallasca 2021” realizada en la Universidad César Vallejo, Chimbote, se trazó el objetivo realizar la descripción de la gestión por procesos en la prestación de servicios públicos en el objeto estudiado. Aplicó enfoque cuantitativo, no manipuló variable independiente, de diseño descriptivo simple, estructuró una población y tamaño de muestra de 32 trabajadores ediles, aplicó como instrumento a la encuesta. Concluyó que el 3% de funcionarios ediles señalaron que la gestión por procesos aplicada en la prestación de fue buena; el 34% indicó que fue regular; el 47% señaló que fue deficiente; y el 16% calificaron como deficiente; ningún encuestado valoró como muy bueno; de lo cual se dedujo que la gestión por procesos fue ineficiente. Que el 31% manifestaron que los procesos fueron buenos; 66% calificaron como regular; el 3% consideró como deficiente; ningún encuestado valoró como muy bueno o muy deficiente. Que el 3% de encuestados indicaron que el nivel de seguimiento fue muy bueno para el 9% fue buena; para el 66% fue regular; para el 22% fue deficiente; ningún encuestado consideró muy deficiente. Que el 3% de los encuestados indicaron que la mejora de los procesos en la prestación de servicios públicos ediles fue muy buena; para el 56% fue buena; para el 41% fue regular; ningún encuestado valoró como deficiente o muy deficiente.

### **Fundamento teórico de la Gestión por procesos**

Un proceso de gestión es definido como la ejecución de un conjunto de actividades consideradas como adecuadas en función a lo planificado y a las metas y objetivos que se han programado (Morales, 2020). Por su parte, la gestión por procesos consiste en gestionar la integralidad de la institución o empresa fundamentándose en los procesos que desarrolla, se desarrolla paralelamente con la administración básica y funcional, la administración por

procesos utiliza personal en procesos de importancia, aplica el tipo de gestión funcional que consiste en agregar valor y generar satisfacción para los usuarios o clientes. identifica y establecen los procesos que deben ser tratados y perfeccionados, así como también a los procesos que puede ser rediseñados; la gestión por procesos consiste en establecer jerarquías o prioridades a los procesos que se van a desarrollar, genera un clima contextual agradable antes de iniciar y sostener la planificación y organización un propósito de lograr cada 1 de los objetivos planificados (Novillo et al, 2017).

La gestión por procesos se entiende como que es un esquema que propicia la organización y el desarrollo de los desempeños laborales y el uso adecuado y pertinente de los recursos con el propósito de alcanzar una satisfacción equilibrada de cada uno de los recursos que se interrelacionan en el desarrollo de cada uno de los procesos. La gestión por procesos necesita que sus elementos estructurales deben crear interrelaciones estrechas, sistemáticas y coordinadas que contribuyan en el logro de las necesidades de los usuarios o clientes en función a los tiempos pactados, así como también, en los precios acordados (Bravo, 2018).

La Gestión por procesos trata de dar dinamismo a las relaciones interpersonales constituidos por los colaboradores y las actividades que configuran a los procesos necesarios para prestar un servicio, estas relaciones se realizan de forma disciplinada, en donde se consideran que cada actividad es una parte del proceso, y que los colaboradores lo realizan de forma razonada y consciente inclusión a las políticas y objetivos establecidos, así como también en función de las preferencias consumidor (Alzaydi et al, 2018). La gestión por procesos siempre barre del uso o aplicación de la mejora continua, de la calidad total, así como también de la reingeniería de procesos, con estas herramientas de la Ingeniería Industrial, se busca reducir actividades o trabajos innecesarios, propiciando una adecuada gestión en el ámbito de la producción de bienes y servicios (Singh, & Singh, 2018).



Este tipo de gestión generalmente se enfocan a satisfacer a los clientes mediante la asignación de valor agregado que es generado y propiciado por cada uno de los empleados quienes participan directamente en los procesos, el perfeccionamiento del proceso establece un valor superior, en este caso la eficiencia institucional equivaldrá a la eficiencia de sus procesos (Agudelo, 2016). También se define a la gestión por procesos como que es un conjunto de actividades que se relacionan integralmente, para transformar a las entradas en salidas, este tipo de gestión agrupa actividades para constituir procesos, eso contribuye a que la institución pueda enfocar su atención en los resultados considerados como de suma importancia en el análisis y conducción de la institución Bajo la perspectiva del logro de los resultados planificados (Contreras, Olaya & Matos, 2017).

A la gestión por procesos se le considera también como un subconjunto de la gestión pública. En donde se trata de lograr resultados teniendo en cuenta los sacrificios y trabajos de la entidad, la cual se visualiza en las cadenas de valor con elaboración de bienes y servicios de calidad, y que los resultados se encuentran bajo responsabilidades de quienes gestionan los procesos (Collahua, 2020). Se define a la gestión por procesos, al conjunto de actividades que se integran desde una perspectiva de colaboración progresiva y sensata, y que convierte a los recursos utilizados en un bien o servicio, la cual va a propiciar la satisfacción a los usuarios o clientes (Slack & Brandon, 2018). En la gestión por procesos existe reconocimiento de las metas y objetivos con el propósito planificar o de realizar una determinada estrategia con la finalidad de concretar el conjunto de acciones que va a conducir hacia la conformación de varios sistemas y que va a ser necesario la inspección desde una perspectiva administrativa (Chang, 2016).

Este método de gestión denominado por procesos es entendido como un método de gestión de procesos de entidades que trata de buscar y mejorar la calidad del desarrollo de procesos, busca agregar valor específicamente a procesos que contribuyan en las metas y resultados esperados por los clientes o usuarios (Contreras et al, 2017). La concepción de 300 procesos ha sido aplicada en varios tipos de entornos con el propósito de garantizar el

cumplimiento, así como dar prioridad hacia las metas y objetivos estratégicos de la institución e impulsar la producción (Ershadi et al, 2020).

Otra definición de la gestión por procesos consiste que es considerada como una herramienta de medidas con la finalidad de regular o controlar a las actividades que se originan, tanto dentro como fuera de la institución, contribuye en dar facilidades para la transformación de la institución con enfoque empresarial, con decisiones proactivas sistemáticas, dinámicas y operativas (Bong et al, 2016). Es un método utilizado por las instituciones con el propósito de alcanzar objetivos y metas planificadas, con logros que alcancen un grado de eficacia y eficiencia considerablemente alta, en ese sentido, los resultados se concatenan con los participantes que tengan mentalizado el mismo objetivo o interés (Bravo, 2018). Este tipo de modelo de gestión tiene las siguientes **dimensiones** (Cuba, 2019): **Análisis de procesos:** En esta dimensión se analizan los procesos del objeto de estudio, específicamente consiste en el proceso de cálculo de porcentaje de procesos críticos del servicio de recolección de residuos sólidos. Cómo del porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario, determinación del porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento, y cálculo del porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche. **Mejora de procesos:** Esta dimensión considera los aspectos de mejora, la medición de mejora consiste en la realización de un conjunto de acciones operativas y administrativas que conducen hacia el mejoramiento sostenido de los procesos y actividades, con la calidad planificada, que se realizan con el propósito de lograr los resultados esperados. Los indicadores que estructuran esta dimensión son los siguientes: Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos, porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario, porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento, y porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche (Bravo, 2018).

El proceso está conformado por un conjunto de actividades, el desarrollo de todas estas actividades constituye el desarrollo del proceso, para producir un determinado producto, el método consiste en crear varios procesos hasta

lograr el producto terminado. Un proceso de su unidad de trabajo o desarrollo de una labor, tiene su propio objetivo, tiene un tiempo de realización o ejecución (Bravo, 2018, p. 11). De acuerdo con Carvajal et al. (2017), el proceso está estructurado por un conjunto de acciones, los cuales son ejecutados mediante una secuencia de fases, cada acción implica un tiempo de desarrollo; un proceso se entiende como una secuencia de actividades, en donde se transforman las entradas en productos, creando valor y satisfacción a los requerimientos y necesidades de la demanda.

Se entiende a los procesos como un conjunto de actividades debidamente ordenadas y quien son establecidas con el propósito de cumplir con objetivos planificados, es necesario su identificación para conocer las actividades correspondientes del proceso; la gestión por procesos permite generar ventajas considerablemente competitivas porque con su aplicación, la institución se enfoca para cumplir objetivos planteados en función a los requerimientos y preferencias de los usuarios o clientes, así mismo, contribuye en la reducción considerable de los costos de los recursos y en la obtención de una visión panorámica de la institución respecto a sus procesos (Dumas et al, 2018).

**Elementos de un proceso.** Los procesos disponen de descartes fundamentales, la entrada, el proceso propiamente dicho y la salida, teóricamente, un proceso tiene la misma estructura crea un sistema. la entrada está conformada por todos los recursos necesarios que van a ser transformados, estos recursos van a formar parte en la salida; el proceso que implica un conjunto de subprocesos que son realizados mediante subsistemas de acuerdo a una metodología de trabajo y en función a una calidad determinada; mientras que la salida, son todos los productos o servicios que han sido elaborados o procesados en la fase anterior, todo proceso requiere de un control, y ese control se realiza en todas las fases de los procesos con el propósito de obtener productos con costos, calidad y tiempos planificados (Susanto, Fang-Yie & Chen, 2019; Bravo, 2018).

Todo proceso está conformado por un conjunto de actividades secuenciales, cada actividad se le puede conocer como subproceso, por lo tanto, cada

actividad implica un conjunto de tareas que toma un determinado tiempo en realizarlas, para determinar el tiempo de un proceso, se suman los tiempos de cada actividad. El estudio de un proceso conlleva a estudiar los tiempos invertidos, así como el estudio de los movimientos que se realizan para ejecutar cada actividad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020; Sinergia, 2018).

**Tipos de procesos.** La clasificación de los procesos, generalmente se realiza inclusión hace una naturaleza, a su alcance y a las funciones del proceso, cada uno de estos a la vez se puede subdividir en Procesos técnicos, procesos sociales y administrativo; de acuerdo con el alcance, se pueden clasificar en, Interdepartamentales, funcionales y unipersonal; mientras que la clasificación según sus funciones, pueden ser procesos de dirección, gestión, operativos y apoyo (Contreras et al, 2017).

**Dimensiones de la gestión por procesos.** Se tiene a la determinación cuyas dimensiones son: Proceso de recolección de residuos sólidos, proceso del servicio trámite documentario, proceso del servicio de agua y saneamiento y proceso del servicio vaso de leche. Dimensión seguimiento, cuyos indicadores son: % de seguimiento del servicio recolección de residuos sólidos, porcentaje seguimiento del servicio trámite documentario, porcentaje seguimiento del servicio de agua y saneamiento y porcentaje seguimiento del servicio vaso de leche. Dimensión ejecución del proceso cuyos indicadores son: porcentaje ejecución de proceso en el servicio recolección de residuos sólidos, porcentaje ejecución del proceso en el servicio trámite documentario, porcentaje de ejecución del proceso en el servicio de agua y saneamiento y porcentaje ejecución del proceso en el servicio vaso de leche.

### **Fundamento teórico de la Calidad del servicio**

La calidad del servicio se fundamenta en varias teorías administrativas, una de ellas es el enfoque trascendente que sostiene la calidad de un producto de servicio se alcanza con la excelencia, esto significa que todos los colaboradores de una institución tienen que estar, en función a sus objetivos, debidamente alineados con los objetivos de la empresa, lo cual significa

compromiso integral, asimismo también sostiene que para poder lograr calidad en el servicio, se debe utilizar los mejores recursos, los mejores sistemas de gestión, así como, adecuados métodos y procesos controlados mediante actividades de mejora continua y calidad total (Muñoz, 2019). De acuerdo con la literatura científica, el enfoque trascendente, tiene problemas respecto a sus fundamentos teóricos, teniendo en cuenta que la excelencia es un concepto muy abstracto y bastante subjetivo para los clientes y para las instituciones, por qué, es muy complejo establecer o determinar la medida de la excelencia y la calidad de servicio, así como también, establecer parámetros para una adecuada toma de decisiones (Emrah, Yildirim & Ozcan, 2019).

Otro enfoque que fundamenta teóricamente a la calidad del servicio es el enfoque cimentado en el cliente, se fundamenta en qué el servicio alcanza un determinado nivel de calidad y de excelencia siempre en cuando satisface o incluso puede exceder las necesidades, requerimientos o expectativas de los clientes o usuarios; no obstante, este enfoque es muy variable debido a los cambios en las conductas de consumo de los usuarios o clientes, es por ello que diversas instituciones, deben estar analizando frecuentemente y sostenidamente la dinámica de las conductas respecto a las necesidades de sus clientes o usuarios (Pincay y Parra, 2020). También se debe tener en cuenta que los clientes generalmente presentan deficiencias en las expectativas por un determinado servicio que recién sale al mercado o que desconoce, como también puede ser un consumo o servicios no muy habitual, por lo tanto, la percepción respecto a la calidad va a ser muy débil debido a que se trata de un componente muy subjetivo, y qué la institución va a tener que descifrar (Benito et al, 2019).

El enfoque basado en valor afirma que la calidad del servicio que está en función del precio de dicha gerencia, esta teoría sostiene que a mayor calidad el servicio generalmente tiene mayor precio debido a que para lograr la calidad los costos incurridos en el proceso, control, uso de los medios de producción, van a contribuir a que el precio sea de mayor cuantía, bajo esta perspectiva teórica, una empresa tendrá mejor dominio de mercado, o posicionamiento en

el mercado, cuando ofrezca un servicio de calidad a menor precio que su competencia (Medina, 2018). El enfoque basado en el valor del servicio aporta significativamente porque integra a la eficiencia con la demanda del mercado, así como también con la eficiencia económica de la organización empresarial, no obstante, presenta la desventaja de que existen las dificultades en la identificación de los elementos valorativos que se le pueden asignar a los usuarios, al servicio, así como también al nivel de importancia del servicio para con los usuarios (Emrah et al, 2019).

Otra teoría que destaca en la fundamentación de los aspectos teóricos de la calidad del servicio la escuela norteamericana, la cual sostiene y para tener un servicio de calidad, es necesario que la institución deba tener una unidad o área y en donde se estudien, analice y apliquen procesos de gestión de calidad con referencia a un determinado servicio teniendo en cuenta la percepción e intervención de los consumidores o usuarios en la prestación de dichos servicios (Morales, 2020). Esta teoría ha construido un modelo con referencia a la calidad de servicio, para ello integra las concepciones y puntos de vista, así como las expectativas de los usuarios o clientes con referencia a la calidad del servicio, también plantea que se hagan análisis de las deficiencias que se puedan configurar en las áreas de la institución y puedan influir positiva o negativamente en los indicadores de calidad servicio (Gobena, 2019).

La escuela norteamericana ha contribuido con un modelo fundamental para el análisis de la calidad de servicio, modelo que en la actualidad todavía tiene vigencia aplicativa y teórica debido a la explicación con la que he aportado y que se cumple en la realidad, este modelo se denomina, modelo SERVQUAL, Este modelo mide la calidad de un servicio en función de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios o clientes, por lo tanto, este modelo mide la calidad de servicio desde el enfoque del cliente (Singh & Singh, 2018)

Este modelo sostiene que cuando los discernimientos de los usuarios o clientes son superados por las expectativas que brinda cada servicio, entonces el servicio será considerado por el cliente o usuario cómo de buena

calidad, por el contrario, el discernimiento del cliente consistirá en que el servicio presenta deficiencias significativas de calidad (Pincay y Parra, 2020).

**Definiciones de la calidad de servicio.** Se define en función de la capacidad de percepción del cliente o usuario y la expectativa que brinda el servicio, por lo tanto la calidad de servicio se entiende como que es una valoración relacional entre percepción y expectativas en donde el cliente realiza una comparación objetiva de los atributos funcionales y no funcionales del servicio con la percepción de calidad que tiene el cliente, por lo tanto se puede indicar que la calidad de servicio es un proceso de valoración entre las características funcionales servicio con lo que espera el cliente de los atributos del servicio prestado, el proceso de evaluación cliente servicio es generalmente continuo, por lo menos la evaluación se realiza cuando el cliente requiere el servicio, por lo indicado, los clientes están en la capacidad aceptar o rechazar el servicio, calificar al servicio como aceptable o no aceptable (Carbajal, 2017, p.26-27).

A la calidad de servicio también se le define en función a la construcción o elaboración del servicio, en ese sentido se le define como el adicto ojos costumbre de elaborar y practicar el desarrollo del servicio por la institución como resultado de la interpretación de las necesidades quitar secciones de los usuarios o clientes, esto significa que la empresa debe darle al servicio un conjunto de expectativas o atributos funcionales que puedan ser de utilidad desde la perspectiva del cliente, estos atributos qué deben tener los servicios son los precios, las presentaciones, las funcionalidades, las utilidades, entre otras características que puedan satisfacer las preferencias de los usuarios, cuando eso sucede, se dice que los clientes están satisfechos con la calidad del servicio(Emrah, Yildirim & Ozcan, 2019).

La calidad se define como un conjunto de atributos que dispone un producto o servicio la cual es el resultado de un tratamiento de mejora continua y de aplicación de concepciones de calidad total en toda la integralidad de la organización empresarial, la calidad es un atributo que se le asigna al servicio con la finalidad de poder satisfacer los requerimientos o necesidades, así como también las expectativas de los clientes, incluso también se concibe que

la anticipación de la asignación de atributos a un servicio respecto a lo que el cliente espera, también es un atributo de calidad (Benito et al, 2019).

Para Duque (2015), el servicio al cliente implica un conjunto de actividades que se han establecido previa gestión del servicio, por lo tanto, el servicio al cliente, conlleva la realización o ejecución de varios procesos que deben realizarse estrictamente dentro de los lineamientos y políticas de la calidad con el propósito de delirar la satisfacción acorde con las expectativas de los usuarios, el servicio al cliente implica realizar actividades de retroalimentación y el proceso de brindar el servicio, los colaboradores y participan de ella, deben tener plenos conocimientos de calidad, de los procesos y el servicio, así como también las concepciones teóricas y las percepciones de calidad que dispone el cliente o usuario.

La calidad de servicio se considera como que es la reducción minimizada de la distancia establecida por las esperanzas de los usuarios en relación al servicio prestado y el discernimiento de los usuarios después uso del servicio, por otro lado, la gestión de la calidad se consigue como una praxis de la gestión que contribuye a una determinada empresa con la concreción de un adecuado performance o rendimiento, y que el enfoque del cliente, así como las prácticas que desarrollan las instituciones para poder configurar nuevas necesidades los clientes o usuarios. (Gobena, 2019).

La calidad del servicio es la capacidad por parte de mi empresa en cumplir con la satisfacción de las percepciones del cliente en función a sus necesidades, requerimientos y expectativas, en ese sentido, el usuario valora, tanto al servicio como a la institución que presta dicho servicio, esta concepción es muy importante, porque cuando el cliente asocia sus parámetros de calidad al servicio y a la institución que la produce, va a establecer una relación de fidelidad y de la sostenibilidad en el tiempo respecto a la preferencia del servicio (Psomas et al, 2017). La calidad de servicios se define desde una perspectiva instrumental que otorga ventaja competitiva a la organización que brinda dicha calidad, para poder concretizar servicios de calidad, es necesario que la institución adopte y construya una



cultura organizacional despertar calidad, que adopte un compromiso integral desde la perspectiva de calidad, así como también desarrolle una evaluación continua y holística del mejoramiento de cada una de las actividades contribuyen en la construcción de calidad en el servicio, con todo ello, la empresa debe prepararse para lograr la fidelidad de los usuarios y la diferenciación cualitativa con sus competencias (Pincay y Parra, 2020).

Medición de la calidad del servicio percibido. Para cualquier organización que brinda servicios, medir los atributos de la calidad del servicio es de vital importancia debido a que la calidad del servicio se manifiesta como un constructo multidimensional, y para conocerlo es necesario realizar mediciones objetivas de cada una de las dimensiones o características con que se manifiesta el servicio respecto a la calidad. Con la medición del servicio la organización puede tomar decisiones respecto al mejoramiento de la calidad, así como también mejoramiento en la prestación del servicio en función a la percepción de calidad que disponen los clientes (Octavio & Cruz, 2016).

**Importancia de la calidad.** La variable calidad es un parámetro muy importante para cualquier institución de bienes o servicios por qué contribuyen en la obtención del conocimiento, rendimiento de las actividades que conforman el proceso, ayudan a conocer la perspectiva que tiene la empresa respecto a la calidad, entender las percepciones calidad de los clientes, así como también, permiten la comparación con los servicios que prestan las empresas que constituyen competencia. Por otro lado, la calidad es muy importante porque contribuye a la calidad de vida de los usuarios o clientes, lo cual repercute también a los miembros de la organización que la genera. La importancia de la calidad puede medirse a través de indicadores que definen el mejoramiento de estándares de calidad de un servicio, estos indicadores son los siguientes (Novillo et al, 2017):

**Viables:** La calidad debe ser viable, esto significa que debe lograrse alcanzar con referencia a los costos, la metodología, los recursos que participan en la generación del bien o servicio, la tecnología a utilizar, así como también, la

existencia de consumidores quienes van a demandar potencialmente los bienes o servicios.

**Válidos:** La calidad debe tener validez, esto significa que la calidad debe ser aceptable, debe tener utilidad para los usuarios, debe satisfacer un conjunto de necesidades expectativas de los clientes.

**Comparables:** La calidad permite establecer comparaciones con otras instituciones que prestan servicios similares, incluso también permite comparar concepciones de calidad entre clientes y usuarios. La comparación es muy necesaria para las instituciones porque en base a ella se pueden tomar las decisiones para poder mejorar precisamente aspectos de calidad.

**Cuantificables:** La calidad permite establecer comparaciones con otras instituciones que prestan servicios similares, incluso también permite comparar concepciones de calidad entre clientes y usuarios. La comparación es muy necesaria para las instituciones porque en base a ella se pueden tomar las decisiones para poder mejorar precisamente aspectos de calidad.

Para un adecuado estudio de la calidad, las instituciones deben identificar o establecer, recopilar y analizar todos los datos e información respecto a los atributos de calidad, el área de gestión de calidad debe tener la tarea fundamental calificar la necesidad de utilizar la mejora continua y la calidad total en el logro correcto y adecuado de servicios con calidad esperados por el cliente. los datos de calidad deben prevenir el tanto del servicio como de los clientes, el cruce de los datos debe ser analizados y desarrollar un seguimiento y en la conducta de estos datos en el tiempo; el estudio de los datos contribuye con conocimiento de los atributos y funcionalidades, así como las tendencias de los procesos y de los servicios, ahí se suma la adopción de información de los niveles de satisfacción de los clientes respecto a la calidad del servicio (Morales, 2020).

**Dimensiones de la calidad del servicio:** Estos son: **Elementos tangibles**, hace referencia a la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación; los elementos tangibles hacen referencia a las instalaciones físicas, tales como estaciones de trabajo, líneas de producción de bienes y servicios, equipos, herramientas, máquinas, las cuales intervienen

en la elaboración del servicio, también se considera al personal como elemento tangible (Carbajal, 2017, p.32-33).

**Fiabilidad:** La fiabilidad hace referencia a la confianza que genera el servicio los clientes usuarios, un servicio es confiable cuando cumple reiteradas veces las expectativas de los clientes (Ávila, 2020). La dimensión fiabilidad, desde la perspectiva de la organización Consiste en que el proceso reproducir los servicios garantizan frecuentemente o continuamente los atributos de calidad que debe tener el bien o servicio (Carbajal, 2017, p.32)

Para propósitos de la presente investigación se va a trabajar con las **dimensiones** de calidad de servicio de manera contextualizada, por lo tanto, las dimensiones son las siguientes: **Tangibilidad**, hace referencia a la calidad tangible que recibe el usuario, para esta dimensión se tiene a los siguientes indicadores: eficiencia de los carros de recojo de la basura, instalación en donde se atiende a los usuarios que realizan trámites documentarios, las instalaciones del servicio de agua y desagüe y, tangibilidad de la calidad de los productos que reciben los usuarios en el programa de vaso de leche.

**Capacidad de respuesta:** Es la capacidad institucional basada en sus trabajadores quienes responden con una velocidad aceptable las necesidades y reclamos de los usuarios o clientes (Carbajal, 2017, p. 33)., también se sostiene que es la competencia de brindar un servicio rápido a los usuarios o clientes. La capacidad de respuesta hace referencia a la actitud que adoptan cada uno de los colaboradores de una organización en la prestación del servicio hacia los usuarios o clientes enfocado hacia un servicio rápido y de calidad, también hace referencia a cumplir con los tiempos pactados con los clientes (Pincay y Parra, 2020). Los indicadores son los siguientes: nivel de información, grado de atención, nivel de disponibilidad, y respuesta a los reclamos.

**Satisfacción en el servicio:** Esta dimensión hace referencia a la satisfacción o garantía en la prestación de servicio, al entendimiento te quiero tanto la organización como el cliente con referencia al servicio prestado, la satisfacción también implica el tratamiento en función al respeto y grado de

atención a los clientes, la seguridad y el conocimiento de los servicios y los niveles de atención, así como también en la credibilidad y la confianza respecto a las entidades para la prestación del servicio (Duque, 2015).

**Fiabilidad:** Es la capacidad con que la institución genera confianza en la calidad de servicio que entrega a los usuarios, contribuye en prestar el servicio de manera segura y frecuente, busca concebir el mensaje de los clientes en función a la aplicación inferencial de los deseos y necesidades de los clientes (Ávila, 2020). Los indicadores son los siguientes: Nivel de servicio, grado de eficiencia, nivel de problemas, grado de promesas cumplidas.

**Seguridad:** Se relaciona con la garantía de seguridad en referencia a la calidad prestada, es la seguridad que los usuarios sienten cuando son atendidos y a las medidas de seguridad que adopta la institución (Ávila, 2020). Los indicadores son los siguientes: Nivel de seguridad, y grado de medidas de seguridad.

**Empatía:** Hace referencia a ponerse en el lado de los usuarios, es decir cómo debería ser atendido de manera que se genere satisfacción en función a la calidad del servicio (Ávila, 2020). Los indicadores son los siguientes: Nivel de atención personalizada, grado de realización del pos servicio, horario de atención y nivel de preferencias.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo del estudio fue aplicado debido a que se tuvieron que aplicar los conocimientos científicos, las técnicas y metodologías correspondientes a las variables gestión por procesos y calidad de servicio que fundamentan la presente investigación con la intención de resolver el problema de la calidad del servicio Recolección de residuos sólidos a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022 (Kirchner, 2020). Sobre el enfoque de la investigación se trabajó con variables numéricas, se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, se tuvo que contrastar las hipótesis planteadas, se utilizaron instrumentos en donde se trataron datos numéricos, y los resultados han sido inferenciados aplicando la metodología inductiva, en ese sentido, el enfoque fue positivista o cuantitativo.

El diseño aplicado fue pre experimental porque se manipuló la variable Gestión de Procesos para luego medir la mejora en la variable calidad de servicio, en ese sentido el diseño fue pre experimental, tal como lo sostiene Hernández y Mendoza (2018). Cuando afirma que el diseño experimental realiza la manipulación intencionada de la variable independientes con la finalidad de, posteriormente, medir el efecto la variable dependiente, con propósitos de cuantificar la relación de tipo causal, los pre experimentos consisten en utilizar un solo grupo de trabajo denominado experimental, y no tienen grupos de control o el control es mínimo, se realizan dos mediciones y los elementos de la muestra no son elegidos aleatoriamente. El diseño esquemático es el siguiente:

$$G: O_1 \rightarrow X \rightarrow O_2$$

Donde:

G: Usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022

O<sub>1</sub>: Medición de la variable calidad de servicio antes de la aplicación de la variable Gestión por Procesos

X: Aplicación de la variable Gestión por Procesos Medición

O<sub>2</sub>: Medición de la variable calidad de servicio después de la aplicación de la variable Gestión por Procesos.

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

Variable Independiente, Gestión por procesos: Se entiende como sistema de gestión que dinamiza la relación entre las personas y los procesos con enfoque disciplinario, cada tarea o actividad es una pieza en un proceso y los colaboradores lo realizan dentro de un sistema de producción en donde dan valor añadido al servicio. (Hernández y Mendoza, 2018), también se define como hacer bien los procesos que han sido planificados con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. (Álvarez, 2020, p.9)

Variable Dependiente, Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad: La calidad de servicio es la reducción minimizada de la distancia establecida por las expectativas de los usuarios en relación al servicio prestado y la percepción de los usuarios después uso del servicio, por otro lado, la gestión de la calidad se consigue como una praxis de la gestión que contribuye a una determinada organización con la concreción de un mejor rendimiento, y que el enfoque del cliente, así como las prácticas que desarrollan las instituciones para poder configurar nuevas necesidades a los clientes. (Kircher, 2020).

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

**Población:** Se define a la población como la totalidad de elementos que disponen de las mismas características o atributos que se desean estudiar (Hernández y Mendoza, 2018). Para el presente estudio, la población estuvo conformada por los ciudadanos que reciben el servicio de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022 a quienes se les denomina clientes o usuarios; que de acuerdo con la ONPE y Jurado Nacional de Elecciones fue de 2046 ciudadanos.

**Criterio de inclusión:** Los elementos o unidades de análisis que han conformado la población de estudio fueron considerados los usuarios o clientes de la municipalidad de Huayllabamba, 2022 que son ciudadanos, es decir mayores de 18 años de edad y que pertenezcan a la jurisdicción de la municipalidad. Ver anexo N° 6.

**Criterios de exclusión:** Los elementos o unidades de análisis que no han sido considerados como parte de la población de estudio han sido los habitantes menores de edad, que todavía no son ciudadanos, es decir no son mayores de 18 años de edad, aunque pertenezcan a la jurisdicción de la institución edil.

**Muestra:** La muestra es una porción, parte o subconjunto de una población; presenta como característica que debe ser representativa de la población, esto significa que se debe obtener elementos de muestra o unidades de análisis que contengan los atributos o características de estudio necesarios para que sus resultados expliquen o se puedan inferenciar hacia la población (Hernández y Mendoza, 2018).

Para este estudio se tomó una población de 2046 pobladores del distrito de Huayllabamba, de acuerdo con la ONPE y Jurado Nacional de Elecciones. En ese sentido, aplicando los conocimientos de la estadística aplicada a la investigación, se ha utilizado la fórmula estadística de determinación del tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población, con nivel de confianza de 95% y significancia o error de 5%.

El tamaño de la muestra estuvo conformado por 324 clientes de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

**Unidad de análisis:** La unidad de análisis estuvo constituida por un ciudadano que recibió el conjunto de servicios de la municipalidad de Huayllabamba, 2022, tales como trámites documentarios, servicio de recojo de basura, agua y saneamiento, programa de vaso de leche, etc.

**Muestreo:** Para seleccionar los elementos de muestra o unidades de análisis, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple asignando a cada unidad de análisis de la muestra la misma oportunidad de participar en la selección (Etikan y Bala, 2017), de tal manera que la selección de los usuarios ediles fue al azar, no se consideraron criterios de selección por parte del investigador.

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

**Técnica:** La técnica es la metodología que el investigador utiliza para captar datos e información, la técnica está ligado al investigador, indican la manera de la obtención de los datos (Álvarez, 2020). Los datos necesarios para estudiar la mejora de la gestión de procesos han salido de la observación, ficha de registros. Para la calidad de servicios se ha logrado mediante la técnica de la encuesta que se ha aplicado a las unidades de análisis de la muestra de la municipalidad en estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La encuesta contuvo las preguntas pertinentes para cada variable, dimensiones e indicadores.

**Instrumento:** El instrumento se define como el método a utilizar para obtener datos, es la parte física en donde se consignan las preguntas, y los que reciben y llenan el instrumento son los elementos de la muestra, en la presente investigación, el instrumento que se va a aplicar en el presente estudios será el cuestionario, es el documento físico en donde los elementos de la muestra van a llenar la información como parte de las respuestas a las preguntas planteadas y ficha de registro de datos en donde el investigador llena los datos (Fry et al., 2017). El instrumento utilizado en el presente estudio fue el cuestionario para la medición de los datos de la variable Calidad de servicio y la ficha de registros de datos para la variable Gestión por procesos.

**Validez:** En los procesos de medir la variable gestión por procesos se ha usado la técnica de la observación y para la calidad de servicio se ha aplicado la técnica de encuesta porque fue bastante fácil su aplicación a los elementos de la muestra, los datos pueden ser registrados y almacenado con facilidad (Álvarez, 2020). La validez del instrumento se ha desarrollado mediante la validación de cuatro profesionales expertos específicamente en las dos variables de investigación, el instrumento fue validado por cuatro expertos con una puntuación muy buena o excelente (Mohajan, 2017).

**Confiabilidad:** La confiabilidad mide el grado en que un instrumento aplicado varias veces en la medición de una variable reporta los mismos resultados (Álvarez, 2020). El método de determinación de la confiabilidad del instrumento en la presente investigación fue Alfa de Cronbach, este método



califica al instrumento con valores de 0 a 1. La aplicación del Alfa de Cronbach permitió obtener un valor de confiabilidad de 0.845. La fuente de datos o aplicación del instrumento aparecen en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente
Gestión de procesos	Observación	Ficha de registro de datos	Registros de la municipalidad
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario	Ventanillas de la municipalidad

*Fuente: Elaboración propia.*

En la tabla 1. Se muestran las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos.

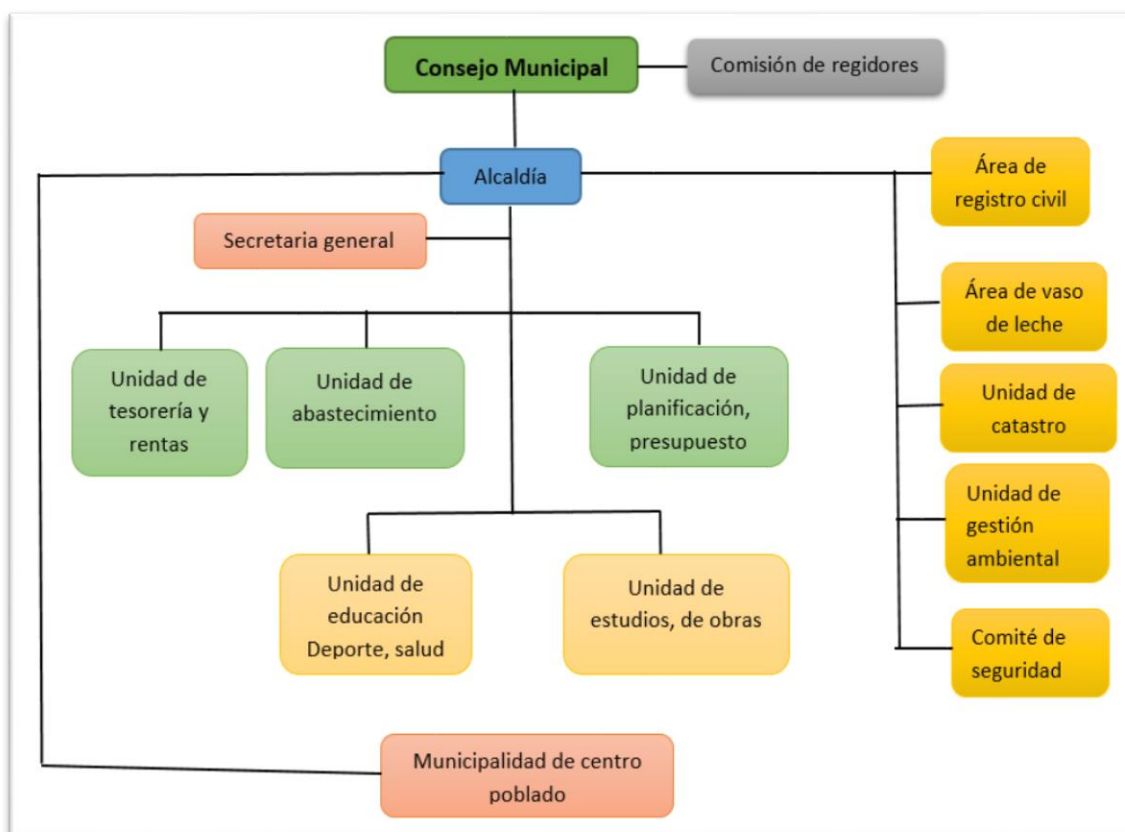
### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente, con el instrumento o cuestionario previamente validado y determinado su confiabilidad, se ha coordinado mediante documento con las autoridades y empleados ediles con la finalidad de recabar datos de la variable gestión por procesos y la variable calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba – 2022. Primero se ha identificado los problemas de procesos en las dimensiones de estudio, en función de los resultados obtenidos con el instrumento, se aplicó un modelo de gestión por procesos relacionados con los servicios de Recolección de residuos sólidos, trámite documentario, agua y saneamiento y el programa de vaso de leche, en cada una de estas dimensiones se han medido la fiabilidad en el servicio, capacidad de respuesta en el servicio, seguridad en el servicio y empatía en el servicio prestado; luego se ha realizado la mejora de los procesos con la participación de los empleados y se ha medido dicha mejora, respecto a la variable Calidad de servicio, se encuestó a los usuarios sobre la calidad de servicio antes de la mejora de los procesos y después de la mejora de los procesos. Posteriormente se aplicó la encuesta en el después teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones y que están contempladas en el instrumento, estos datos fueron procesados y comparados en sus valores y se realizó la estadística descriptiva e inferencial. Los datos fueron procesados

en Microsoft Excel para estructurar la base de datos, para luego ser ingresados al SPSS 25, en este software, se generaron las tablas de frecuencias con los cálculos estadísticos, la prueba de normalidad para conocer si los datos siguen una curva normal. Debido a que los elementos de muestra, en cantidad, supera el tamaño de 50, se ha tomado la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, en esta tabla se ha observado el P valor, o valor de significancia Sig, dado que el sig fue menor a 0.05, entonces se aplicó la estadística no paramétrica, luego se procedió a la aplicación de la estadística inferencial mediante la contrastación de las hipótesis.

## DIAGNÓSTICO

**Figura 1.** Organigrama Municipal.



Fuente: Municipalidad distrital de Huayllabamba.

Según el organigrama se identificaron los problemas en las siguientes áreas: área de registro civil, área vaso de leche, unidad de catastro, unidad de gestión ambiental.

## **Historia**

El distrito de Huayllabamba fue creado mediante la ley del 26 de enero de 1956, en el gobierno del presidente Manuel Odría. Desde su creación pasaron muchos alcaldes, en 2007-2010 el profesor Julio Azaña Domínguez, en el periodo de 2011-2014 el señor Rodolfo Bonifacio Miranda, 2015-2018 el señor Betto Barrionuevo Romero, y actualmente el Ing. Abel Domínguez Azaña 2019-2022. **Ruc:** 20200032781

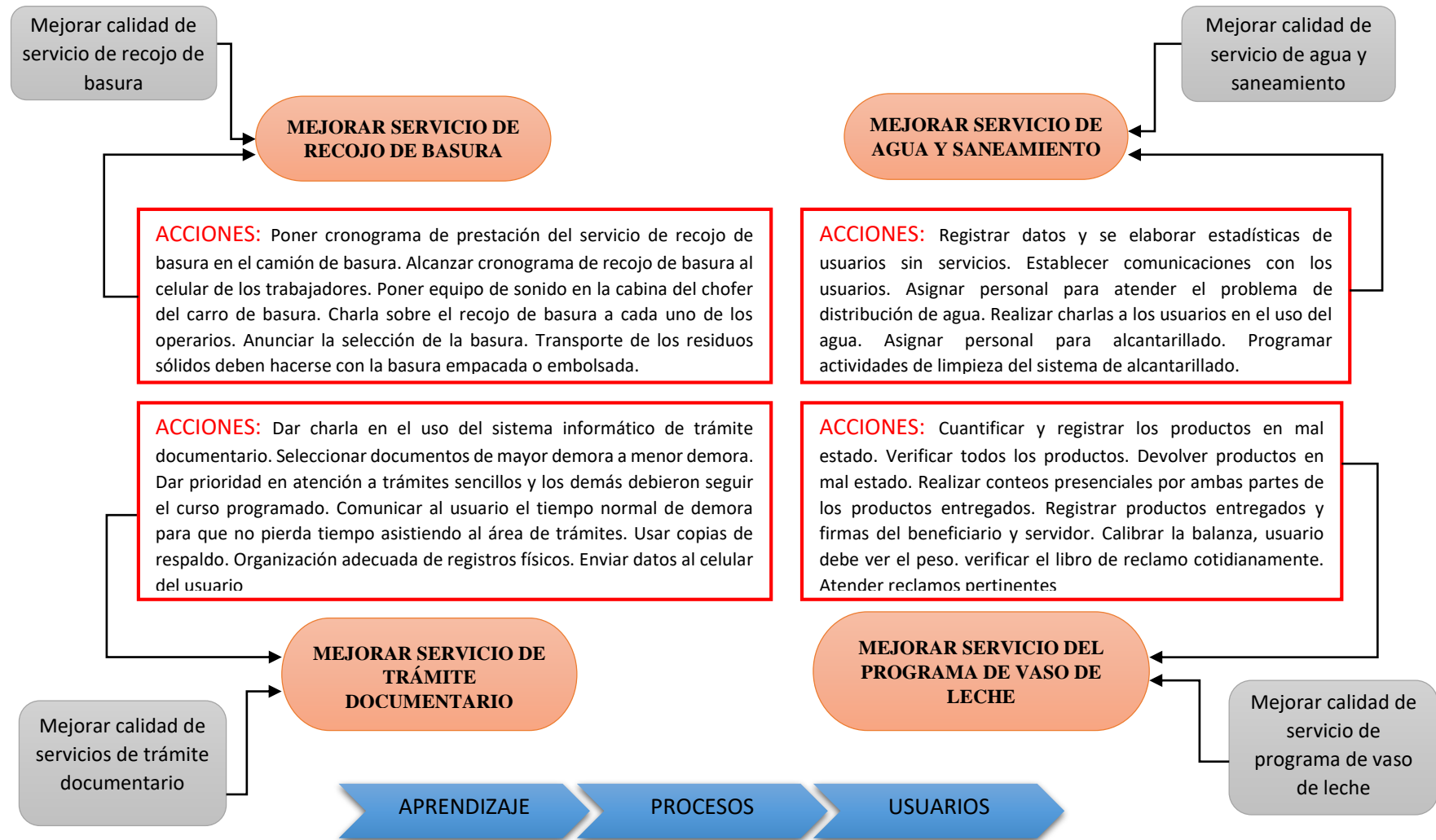
## **Visión**

Orientar el turismo local, con circuitos turísticos, promoviendo los recursos naturales y arqueológicos con una educación para la protección; cuenta con zonas rurales seguras y dotadas de los servicios básicos y con accesibilidad vial, impulsando núcleos empresariales de producción, comercio y servicios educativos, transporte automotriz y servicios médicos. Con ciudadanos emprendedores y conscientes de sus deberes y derechos y líderes con visión estratégica.

## **Misión**

Gobernar responsablemente y democráticamente el distrito, promoviendo el desarrollo integral, armónico y sostenido, creando condiciones favorables para la real expansión de las capacidades empresariales, técnicas, sociales y políticas de sus ciudadanos y aprovechar las oportunidades en las actividades ejes de su desarrollo como el turismo, la artesanía, el comercio, la agricultura e industria. Representar al vecindario y promover la adecuada prestación de los servicios públicos a fin de fomentar el bienestar de sus vecinos.

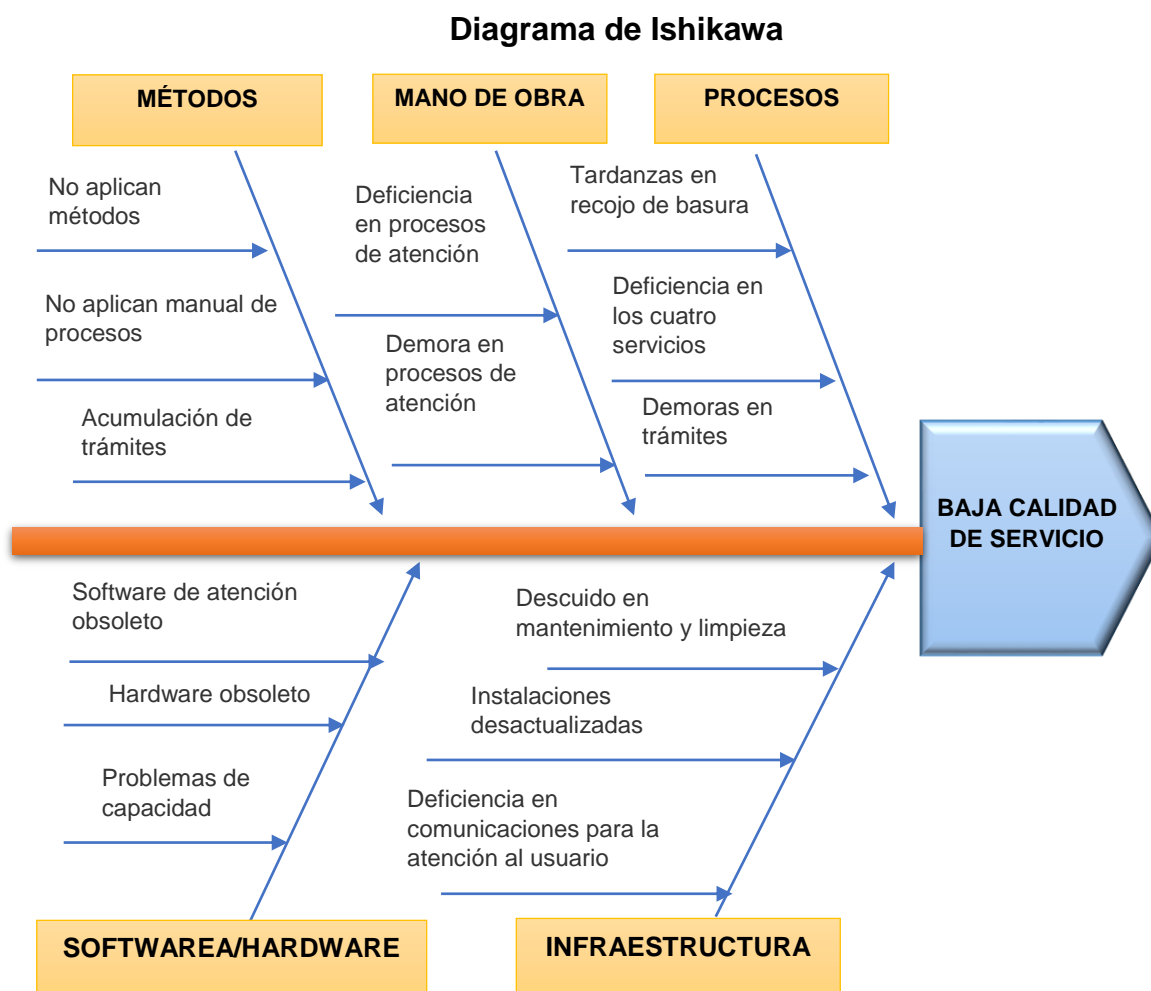
**Figura 2. Mapa estratégico de la municipalidad.**



Fuente: Municipalidad Distrital de Huayllabamba.

Para determinar los problemas que han estado afectando a los servicios que presta la Municipalidad de Huayllabamba se ha elaborado el Diagrama de Ishikawa para identificar dichos problemas.

**Figura 3.** Diagrama de Ishikawa.



*Fuente: Elaboración propia.*

**Nota:** El diagrama muestra los factores que han estado afectando la calidad de los diversos servicios que presta la Municipalidad estudiada.

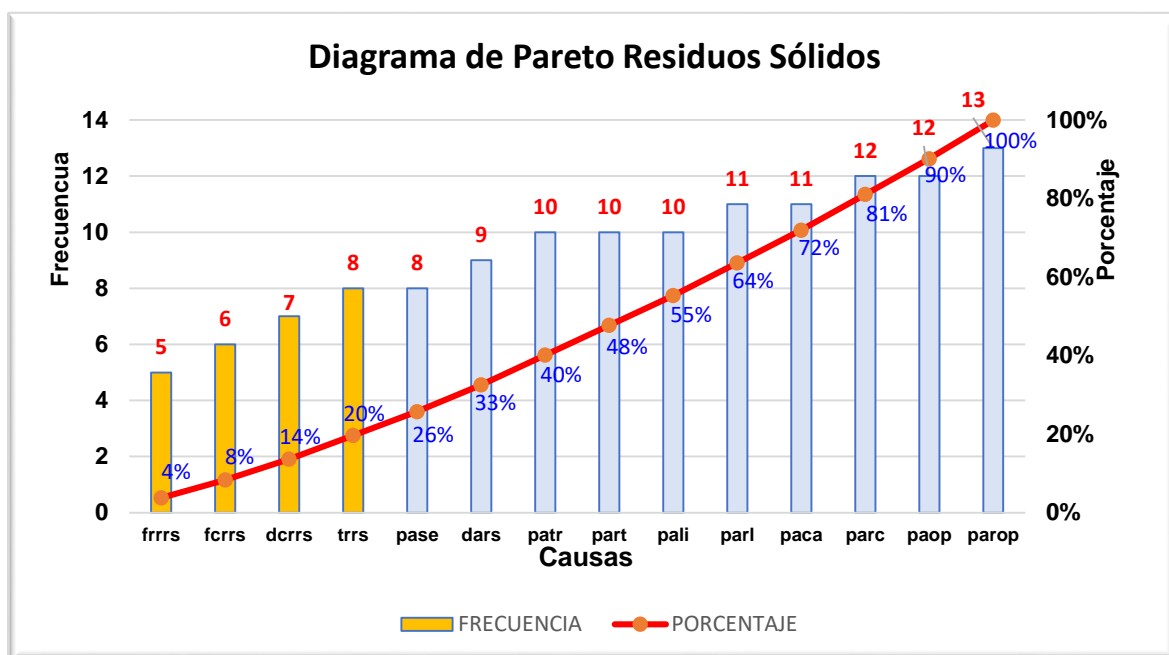
## GESTIÓN POR PROCESOS

**Tabla 2.** Tabla de Pareto del servicio residuos sólidos.

Servicio	Causas	Código	Frecuencia de problemas	Acumulado	%
Residuos sólidos	Falta de responsabilidad en Recojo de Residuos Sólidos.	frrrs	5	5	4%
	Falta de comunicación en Recojo de Residuos sólidos.	fcrrs	6	11	8%
	Deficiente capacitación en Recojo de Residuos sólidos.	dcrrs	7	18	14%
	Tardanzas en Recojo de Residuos sólidos.	trrs	8	26	20%
Serenazgo	Problemas de atención de serenazgo.	pase	8	34	26%
	Deficiencias atención de reclamos en serenazgo.	dars	9	43	33%
Tributación	Problemas de atención en Tributación.	patr	10	53	40%
	Problemas de atención en reclamos en Tributación.	part	10	63	48%
Licencias	Problemas de atención en Licencias.	pali	10	73	55%
	Problemas de atención en reclamos en Licencias.	parl	11	84	64%
Catastro	Problemas de atención en Catastro.	paca	11	95	72%
	Problemas de atención en reclamos en Catastro.	parc	12	107	81%
Obras públicas	Problemas de atención en Obras Públicas	paop	12	119	90%
	Problemas de atención a reclamos en Obras Públicas.	parop	13	132	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	132		

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4. Diagrama de Pareto Residuos Sólidos.**



Fuente: Elaboración propia

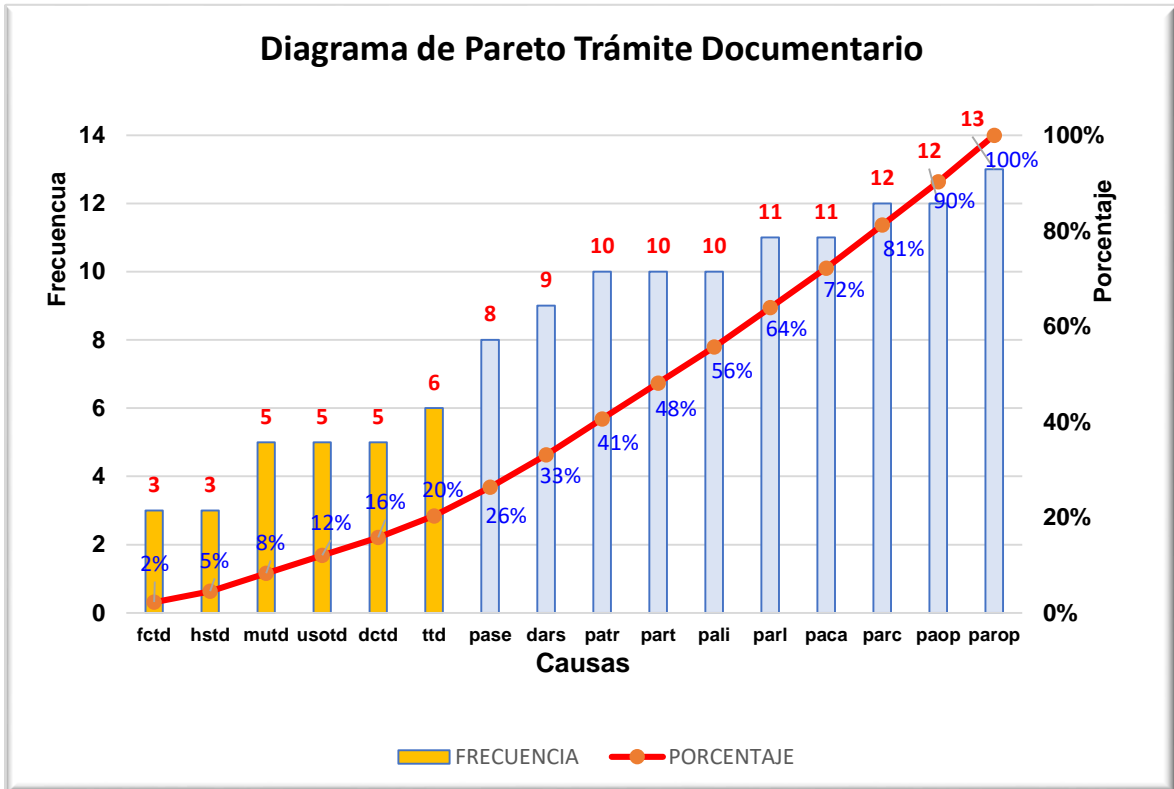
**Tabla 3. Tabla de Pareto del servicio de Trámite Documentario**

Servicio	Causas	Código	Frecuencia de problemas	Acumulado	%
Trámite Documentario	Falta de comunicación en Trámite documentario.	fctd	3	3	2%
	Hardware y software obsoleto en Trámite documentario.	hstd	3	6	5%
	Mal uso de procesos de Trámite documentario.	mutd	5	11	8%
	Uso deficiente de hardware software.	usotd	5	16	12%
	Deficiente capacitación en Trámite documentario.	dctd	5	21	16%
	Tardanzas en Trámite documentario.	ttd	6	27	20%
Serenazgo	Problemas de atención de serenazgo.	pase	8	35	26%
	Deficiencias atención de reclamos en serenazgo.	dars	9	44	33%
Tributación	Problemas de atención en Tributación.	patr	10	54	41%
	Problemas de atención en reclamos en Tributación.	part	10	64	48%
Licencias	Problemas de atención en Licencias.	pali	10	74	56%

	Problemas de atención en reclamos en Licencias.	parl	11	85	64%
Catastro	Problemas de atención en Catastro.	paca	11	96	72%
	Problemas de atención en reclamos en Catastro.	parc	12	108	81%
Obras públicas	Problemas de atención en Obras Públicas.	paop	12	120	90%
	Problemas de atención a reclamos en Obras Públicas.	parop	13	133	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	133		

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Diagrama de Pareto Trámite Documentario.



Fuente: Elaboración propia

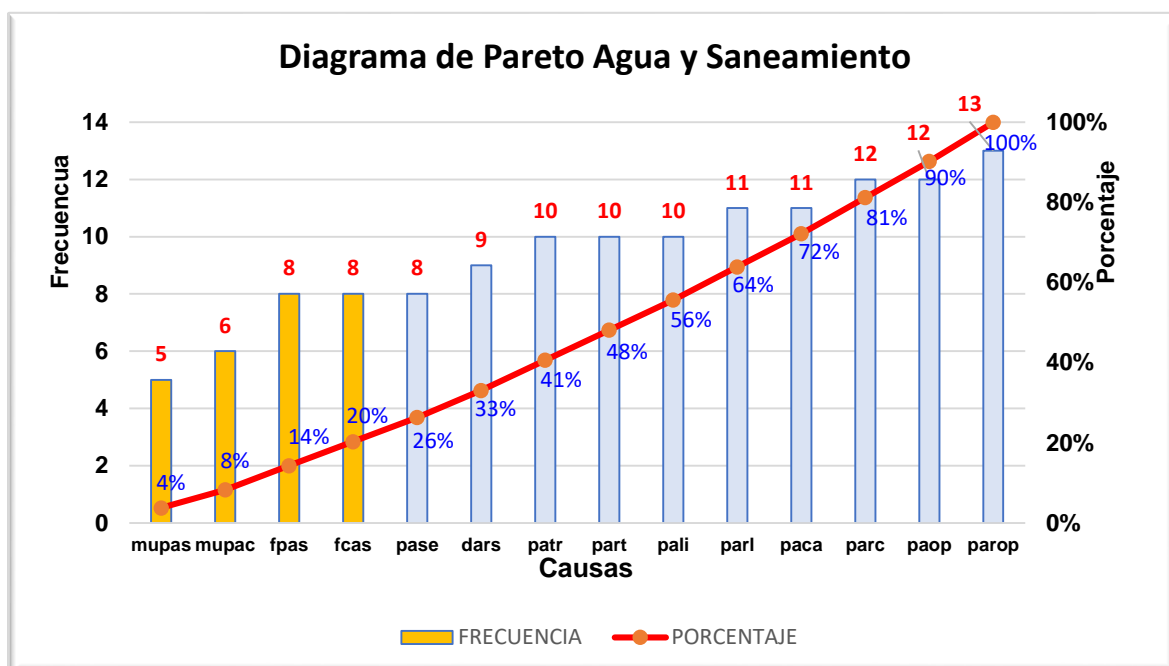


**Tabla 4.** Tabla de Pareto del Servicio de Agua y Saneamiento.

Servicio	Causas	Código	Frecuencia de problemas	Acumulado	%
Agua y Saneamiento	Mal uso de procesos en Agua y Saneamiento.	mupas	5	5	4%
	Mal uso de procesos de atención en Agua y saneamiento.	mupac	6	11	8%
	Falta de personal en Agua y Saneamiento.	fpas	8	19	14%
	Falta de comunicación en Agua y Saneamiento.	fcas	8	27	20%
Serenazgo	Problemas de atención de serenazgo.	pase	8	35	26%
	Deficiencias atención de reclamos en serenazgo.	dars	9	44	33%
Tributación	Problemas de atención en Tributación.	patr	10	54	41%
	Problemas de atención en reclamos en Tributación.	part	10	64	48%
Licencias	Problemas de atención en Licencias.	pali	10	74	56%
	Problemas de atención en reclamos en Licencias.	parl	11	85	64%
Catastro	Problemas de atención en Catastro.	paca	11	96	72%
	Problemas de atención en reclamos en Catastro.	parc	12	108	81%
Obras públicas	Problemas de atención en Obras Públicas.	paop	12	120	90%
	Problemas de atención a reclamos en Obras Públicas.	parop	13	133	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	133		

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.** Diagrama de Pareto Agua y Saneamiento.



Fuente: elaboración propia.

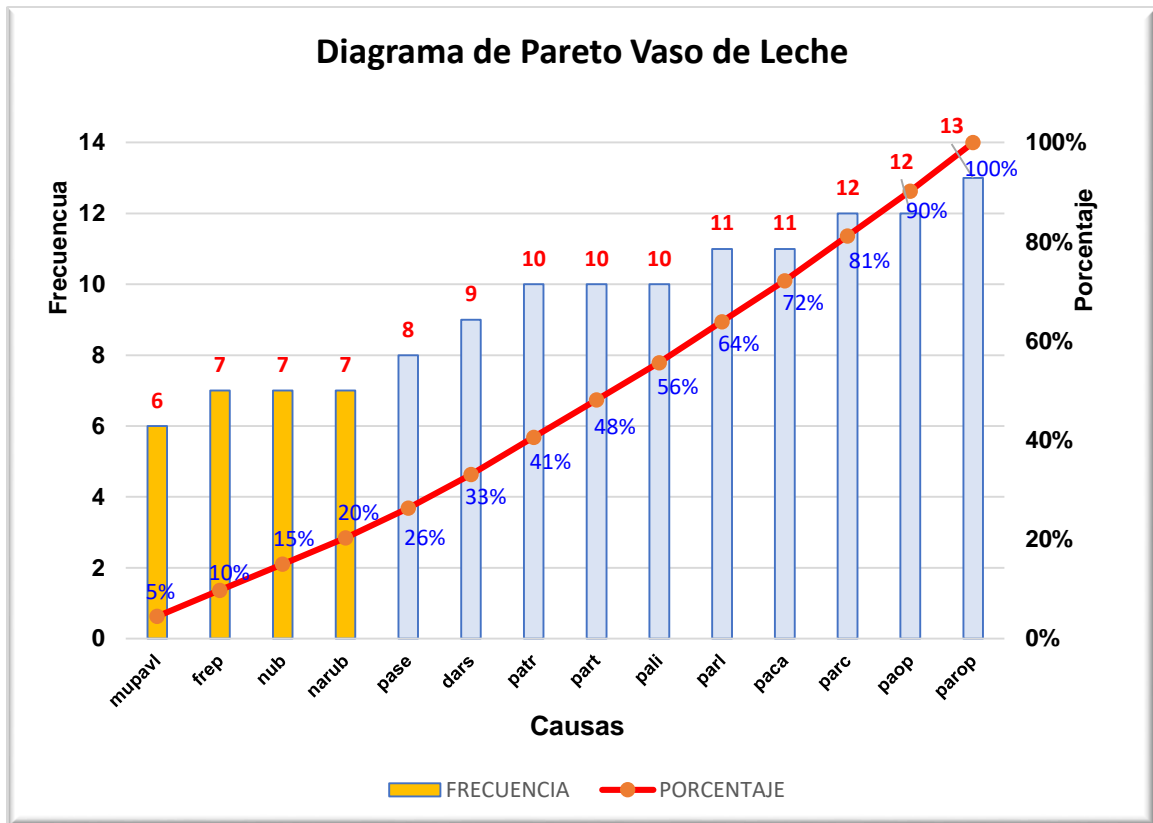
**Tabla 5.** Tabla de Pareto del servicio de vaso de leche

Servicio	causas	Código	Frecuencia de Problemas	Acumulado	%
Vaso de leche	Mal uso de procesos de atención en Vaso de leche.	mupavl	6	6	5%
	Falta de responsabilidad en entregas de productos.	frep	7	13	10%
	Negligencia en uso de balanza.	nub	7	20	15%
	Negligencia en atención a reclamos de uso de balanza.	narub	7	27	20%
Serenazgo	Problemas de atención de serenazgo.	pase	8	35	26%
	Deficiencias atención de reclamos en serenazgo.	dars	9	44	33%
Tributación	Problemas de atención en Tributación.	patr	10	54	41%
	Problemas de atención en reclamos en Tributación.	part	10	64	48%
Licencias	Problemas de atención en Licencias.	pali	10	74	56%

	Problemas de atención en reclamos en Licencias.	parl	11	85	64%
Catastro	Problemas de atención en Catastro.	paca	11	96	72%
	Problemas de atención en reclamos en Catastro.	parc	12	108	81%
Obras públicas	Problemas de atención en Obras Públicas.	paop	12	120	90%
	Problemas de atención a reclamos en Obras Públicas.	parop	13	133	100%
<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>	133		

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Diagrama de Pareto Vaso de Leche.



Fuente: elaboración propia.

**Tabla 6. Tabla de actividades críticas.**

<b>SERVICIOS CRÍTICAS</b>	<b>Actividades críticas</b>
Procesos críticos Residuos sólidos	Tardanzas en el proceso de recojo de la basura, cronograma de recojo de basura.
	Comunicación en el recojo de basura, no siempre el anuncio es escuchado por los usuarios, comunicación en el proceso de recojo de residuos sólidos.
	Deficiencias en el recojo de basura. no recogen bien, la población no selecciona la basura, deficiente recojo debido a mala disposición y recojo.
	Problemas en el transporte de residuos sólidos, residuo sólido es votada en la calle durante el y transporte.
Trámite documentario	Procesos atención al cliente, servidor demora trámite documentario: Usuario no dispone de servicio, procesos atención al cliente, servidor demora trámite documentario, deficiente uso de sistema de información en la atención en los trámites.
	Proceso ingreso de datos, deficiencia en el ingreso de datos, deficiencia en el ingreso de datos, deficiencias en el ingreso de datos
	Procesos almacenamiento de datos, pérdida de datos o documentos. pérdidas de registros o documentos tramitados
Agua y saneamiento	Proceso de verificación del usuario, usuario no dispone de servicio, falta de registro de datos estadísticos de clientes que desean el servicio.
	Procesos del servicio de distribución de agua, deficiencia en la distribución de agua, demora en la atención a los trámites de agua y alcantarillado.
	Procesos servicio de alcantarillado, deficiencia en servicio de alcantarillado, deficiente comunicación con usuarios de alcantarillado.
Vaso de leche	Procesos de entrega de productos, entrega de productos en mal estado, entrega de productos en mal estado, deficiente cronograma de entrega de productos del programa
	Proceso de verificación de entrega de productos, problemas con la cantidad de productos entregados
	Procesos de pesado de productos, problemas con el peso de los productos entregados
	Proceso de atención a reclamos, deficiencias en la atención a reclamos.

*Fuente: elaboración propia*

La presente investigación aborda los procesos críticos encontrados en las áreas de residuos sólidos que consiste en el manejo y tratamiento de la basura, trámite documentario, agua y saneamiento y vaso de leche. Las causas encontradas fueron falta de responsabilidad en recojo de residuos sólidos, falta de comunicación en trámite documentario, falta de comunicación en recojo de residuos sólidos, mal uso

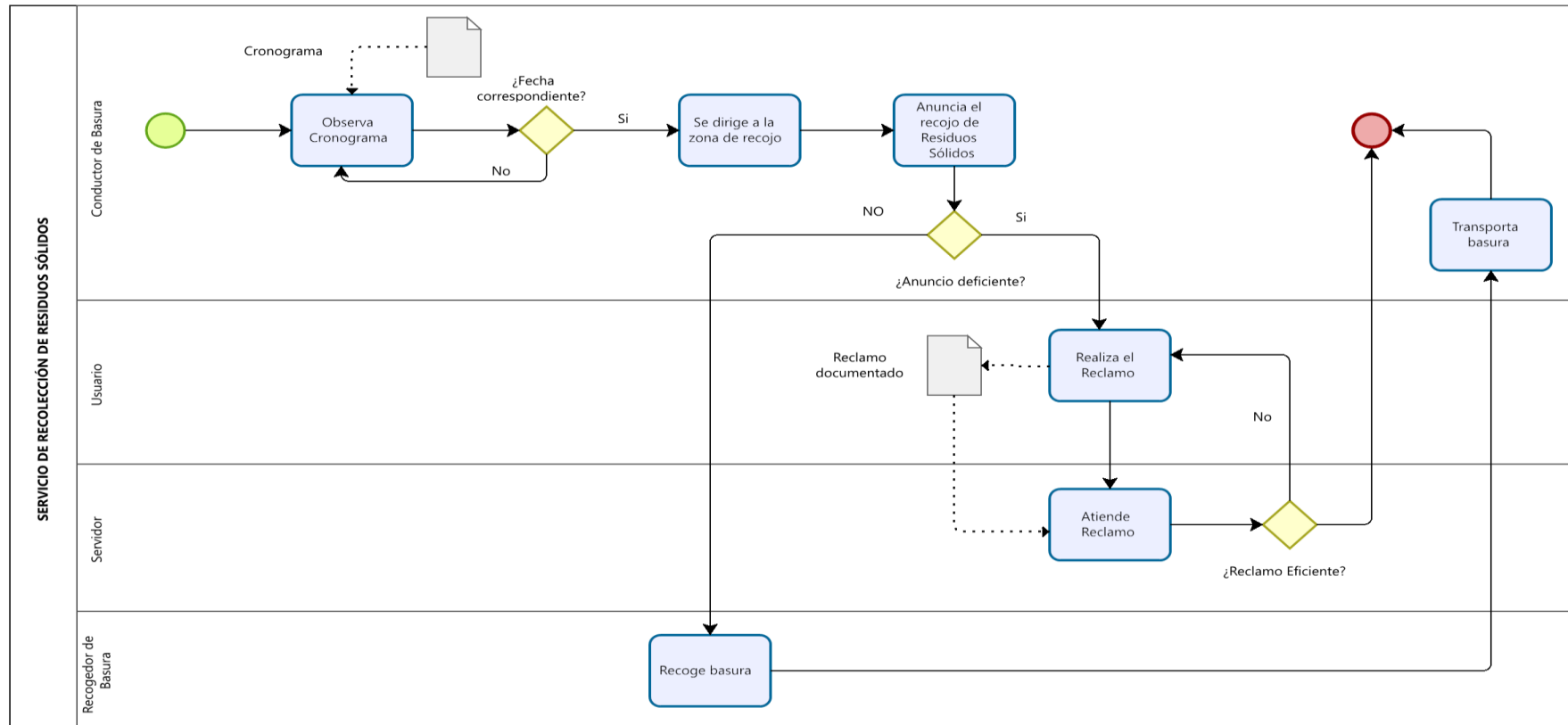
de procesos de trámite documentario, mal uso de procesos en agua y saneamiento, deficiente capacitación en recojo de residuos sólidos, hardware y software obsoleto en trámite documentario, mal uso de procesos de atención en vaso de leche, tardanzas en recojo de residuos sólidos, mal uso de procesos de atención en agua y saneamiento, uso deficiente de hardware software, falta de personal en agua y saneamiento, falta de responsabilidad en entregas de productos, deficiente capacitación en trámite documentario, falta de comunicación en agua y saneamiento, negligencia en atención a reclamos de uso de balanza, tardanzas en trámite documentario, negligencia en uso de balanza, mal uso de procesos de atención en serenazgo, negligencia en atención a reclamos en serenazgo, mal uso de procesos de atención en tributación, mal uso de procesos de atención en licencias, mal uso de procesos de atención en catastro, mal uso de procesos de atención en obras públicas, negligencia en atención a reclamos en tributación, negligencia en atención a reclamos en licencias, negligencia en atención a reclamos en catastro y negligencia en atención a reclamos en obras públicas.

**Tabla 7.** De actividades del servicio de recolección de residuos sólidos (antes).

SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
<b>Responsable:</b>	Unidad de Gestión Ambiental			
<b>Finalidad:</b>	Gestionar el servicio de Recolección de Residuos Sólidos			
ACTIVIDADES		PARTES INTERESADAS		
		Servidor	Usuario	Recogedor de Basura Conductor del camión de basura
1	Observa Cronograma			x
2	Se dirige a la zona de recojo			x
3	Anuncia recojo de los residuos solidos			x
4	Realiza el reclamo		x	
5	Atiende el reclamo	x		
6	Recoge la basura		x	
7	Transporta la basura			x

Fuente: *Elaboración propia.*

**Figura 8. DIAGRAMA AS IS, servicio de recolección de residuos sólidos.**



Fuente: Elaboración propia.

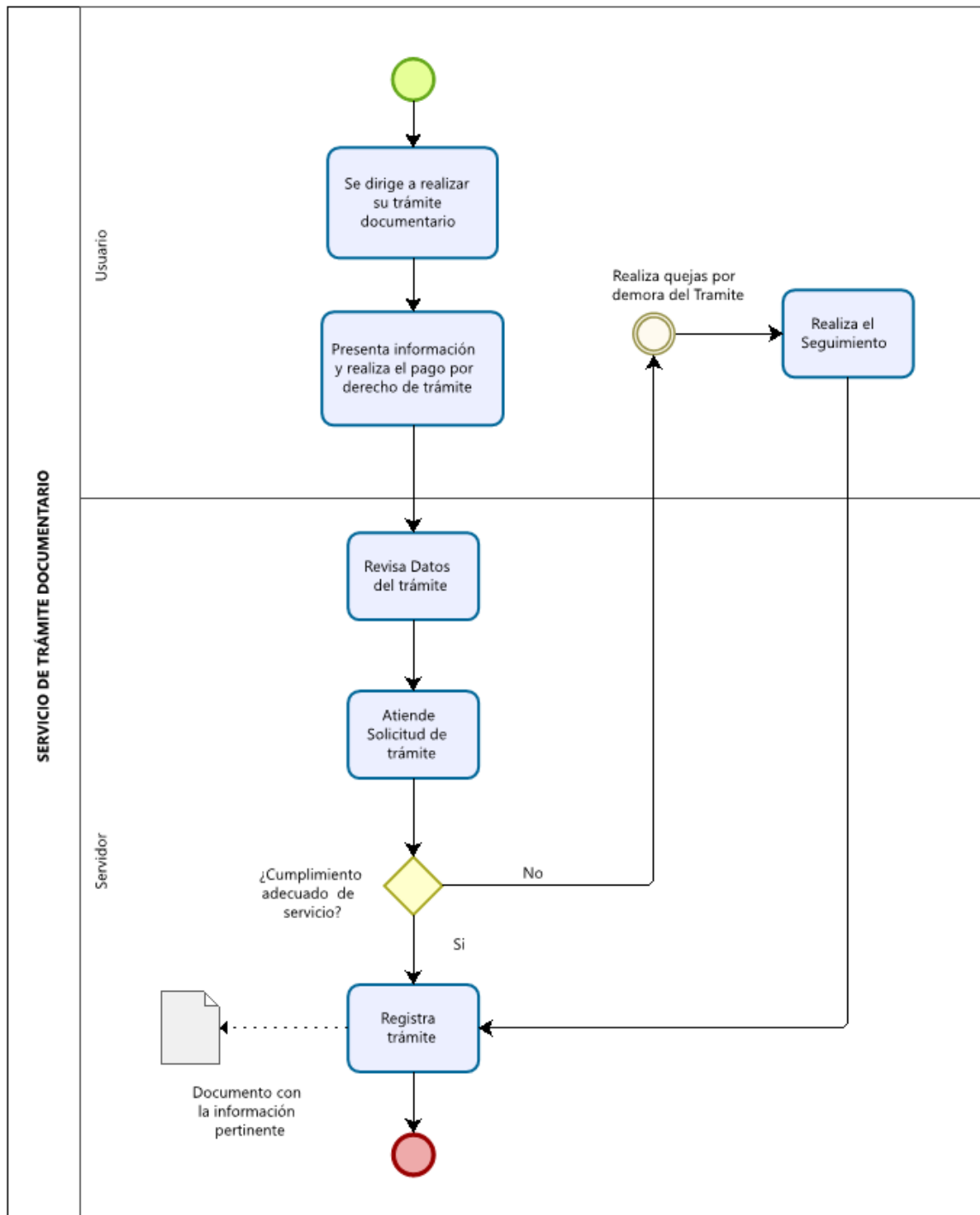
Nota: El diagrama As IS del proceso servicio de recolección de residuos sólidos indica cómo se han estado realizando los procesos en el antes de la investigación con sus eficiencias y deficiencias teniendo en cuenta los cuatros actores, servidor, usuario, recogedor de basura y conductor del carro de basura.

**Tabla 8.** De actividades del servicio de trámite documentario (antes).

<b>SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO</b>			
<b>Responsable:</b>	Unidad Administrativa – Mesa de Partes		
<b>Finalidad:</b>	Elaborar, Monitorear y consultar el estado del trámite documentario de las áreas usuarias.		
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARTES INTERESADAS</b>	
		Servidor	Usuario
<b>1</b>	Se dirige a realizar su trámite documentario.		<b>X</b>
<b>2</b>	Presenta información y realiza el pago por derecho de trámite.		<b>X</b>
<b>3</b>	Revisa Datos del trámite.	<b>X</b>	
<b>4</b>	Atiende Solicitud de trámite.	<b>X</b>	
<b>5</b>	Verifica cumplimiento de Servicio: Si: Actividad :7 No: Actividad 6		<b>X</b>
<b>6</b>	Realiza reclamo.		<b>X</b>
<b>7</b>	Registra trámite.	<b>X</b>	

Fuente: *Elaboración propia.*

**Figura 9. DIAGRAMA AS IS, Servicio de trámite documentario.**



Fuente: Elaboración propia.

Nota: El diagrama As IS del proceso servicio de trámite documentario muestra esquemáticamente sobre cómo se han estado realizando los procesos en esta unidad en el antes de la investigación con sus eficiencias y deficiencias teniendo en cuenta los dos actores: servidor y usuario.

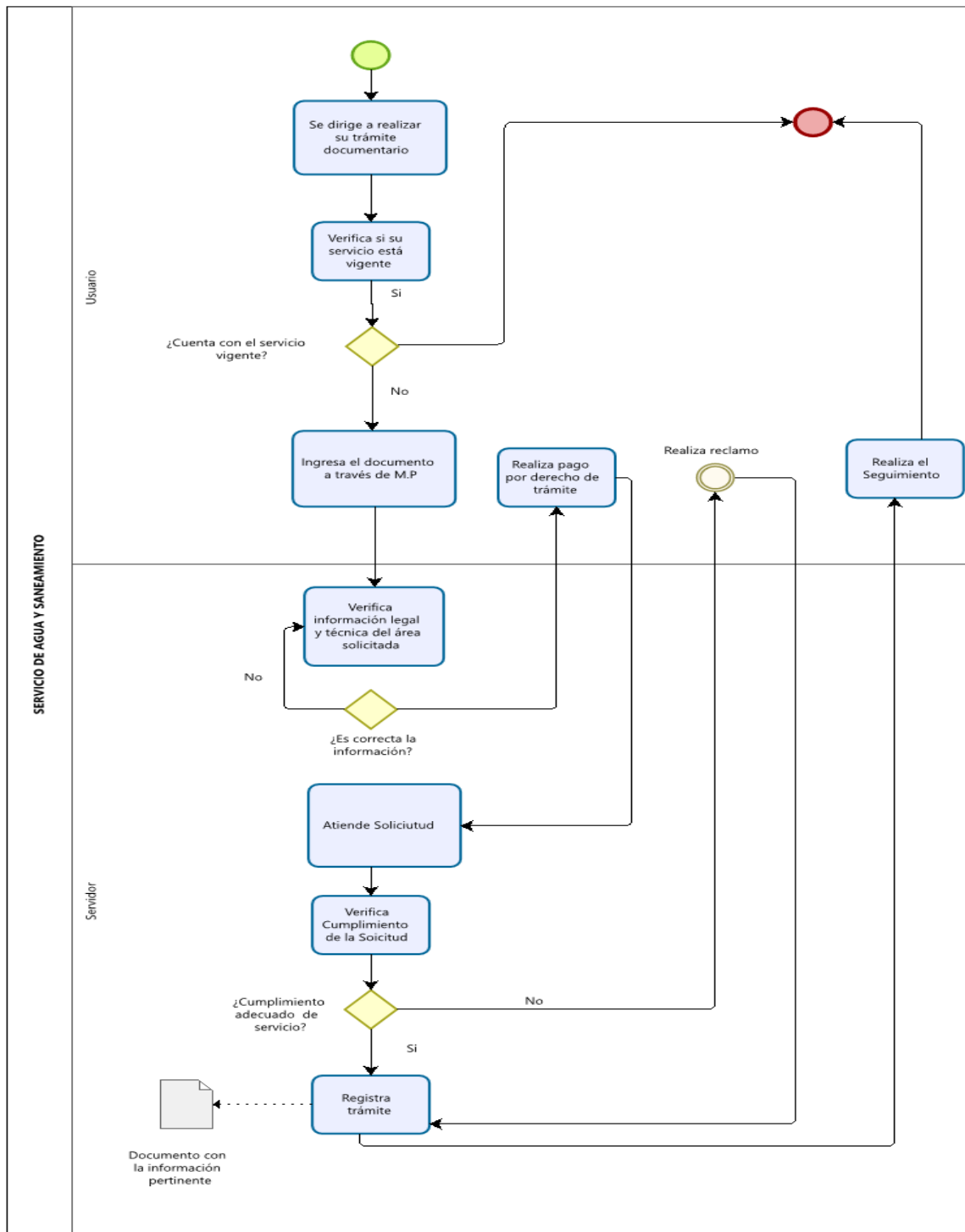


**Tabla 9.** De actividades del servicio de agua y saneamiento (antes).

<b>SERVICIO DE INSTALACIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO</b>			
<b>Responsable:</b>	Entidad Prestadora de Servicios – Unidad de Catastro		
<b>Finalidad:</b>	Garantizar la prestación adecuado del servicio de instalación de agua y saneamiento		
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARTES INTERESADAS</b>	
		Usuario	Servidor
<b>1</b>	Se dirige a realizar el trámite del servicio.	<b>X</b>	
<b>2</b>	Verifica si su servicio está vigente.	<b>X</b>	
<b>3</b>	Ingresa solicitud por mesa de partes.	<b>X</b>	
<b>4</b>	Verifica información legal y técnica de la solicitud.		<b>X</b>
<b>5</b>	Realiza el pago por derecho de servicio.	<b>X</b>	
<b>6</b>	Atiende solicitud.		<b>X</b>
<b>7</b>	Entrega solicitud.	<b>X</b>	
<b>8</b>	Realiza Reclamo.	<b>X</b>	
<b>9</b>	Atiende Reclamo.		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 10. DIAGRAMA AS IS, Servicio de Agua y saneamiento.**



Fuente: Elaboración propia.

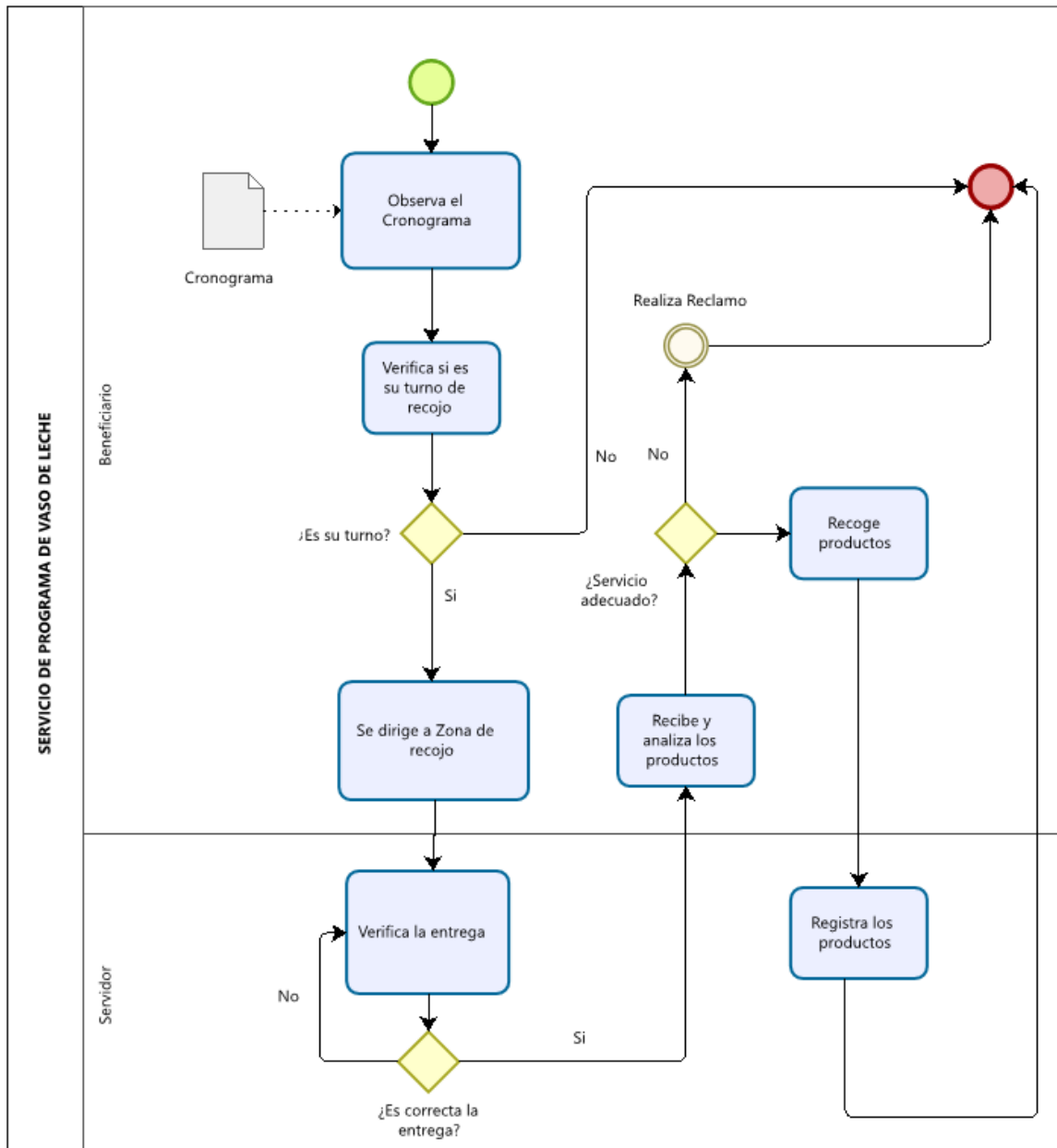
Nota: El diagrama AS IS del proceso servicio de Agua y Saneamiento muestra gráficamente el flujo de actividades sobre cómo se han estado realizando los procesos en esta unidad en el antes de la investigación con sus eficacias e ineficacias teniendo en cuenta los dos actores: servidor y usuario.

**Tabla 10.** De actividades del servicio de vaso de leche (antes).

<b>SERVICIO DE PROGRAMA DE VASO DE LECHE</b>			
<b>Responsable:</b>		Comité de Administración del Programa de Vaso de Leche	
<b>Finalidad:</b>		Velar por la buena prestación recojo de productos de los programas de vaso de leche	
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARTES INTERESADAS</b>	
		<b>Beneficiario</b>	<b>Servidor</b>
<b>1</b>	Observa Cronograma	<b>X</b>	
<b>2</b>	Se dirige a la zona de recojo de productos	<b>X</b>	
<b>3</b>	Verifica Entrega		<b>X</b>
<b>4</b>	Recibe y analiza los productos	<b>X</b>	
<b>5</b>	Realiza reclamo	<b>X</b>	
<b>6</b>	Atiende reclamo		<b>X</b>
<b>7</b>	Recoge producto	<b>X</b>	
<b>8</b>	Registra productos		<b>X</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 11. DIAGRAMA AS IS, Servicio de procesos críticos de vaso de leche.**



Fuente: Elaboración propia.

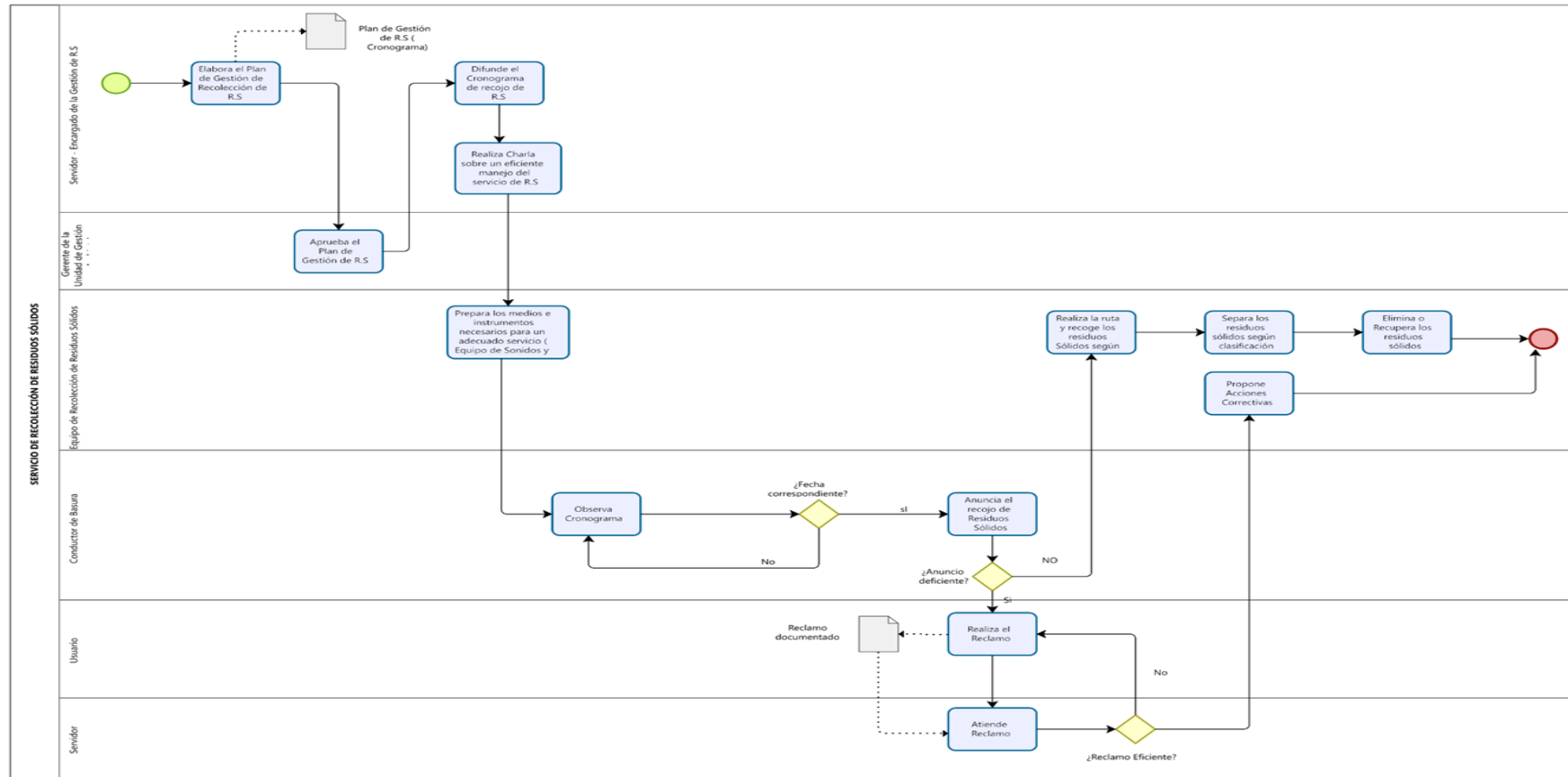
Nota: El diagrama As IS del proceso servicio de Procesos críticos del Programa de Vaso de Leche presenta de manera esquemática el flujo de actividades sobre cómo se han estado desarrollando las actividades del programa en el antes de la investigación con sus eficacias e ineficacias teniendo en cuenta los dos actores: servidor de productos y beneficiario.

**Tabla 11.** De actividades del servicio de recolección de residuos sólidos (después).

SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS						
<b>Responsable:</b>		Unidad de Gestión Ambiental				
<b>Finalidad:</b>		Gestionar el servicio de Recolección de Residuos Sólidos				
ACTIVIDADES		PARTES INTERESADAS				
		Encargado de la Gestión de R.S - Servidor	Usuario	Equipo de Recolección de Residuos Sólidos	Conductor del camión de basura	Gerente de la Unidad de Gestión Ambiental
1	Elabora el Plan de Gestión de Recolección de Residuos Sólidos ( Cronograma de Recolección).	X				
2	Aprueba el Plan de Gestión de Residuos Sólidos.					X
3	Difunde el cronograma de prestación de servicio de recojo de Residuos Sólidos a la población.	X				
5	Realiza Charla de sobre un eficiente manejo del servicio de Recojo de Residuos Sólidos.	x				
6	Prepara los medios e instrumentos necesarios para un adecuado servicio ( Equipo de Sonidos y materiales pertinentes).			X		
7	Observa el Cronograma de ejecución de Residuos sólidos.				X	
8	Anuncia el Recojo de Residuos Sólidos.				X	
9	Realiza el Reclamo.		X			
10	Atiende el Reclamo.	X				
11	Realiza la ruta y recoge los residuos Sólidos según cronograma.			X		
12	Separa los residuos sólidos según clasificación.			X		
13	Elimina o Recupera los residuos sólidos.			X		

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 12. DIAGRAMA TO BE, Servicio de Recolección de residuos sólido.**



Fuente: Elaboración propia.

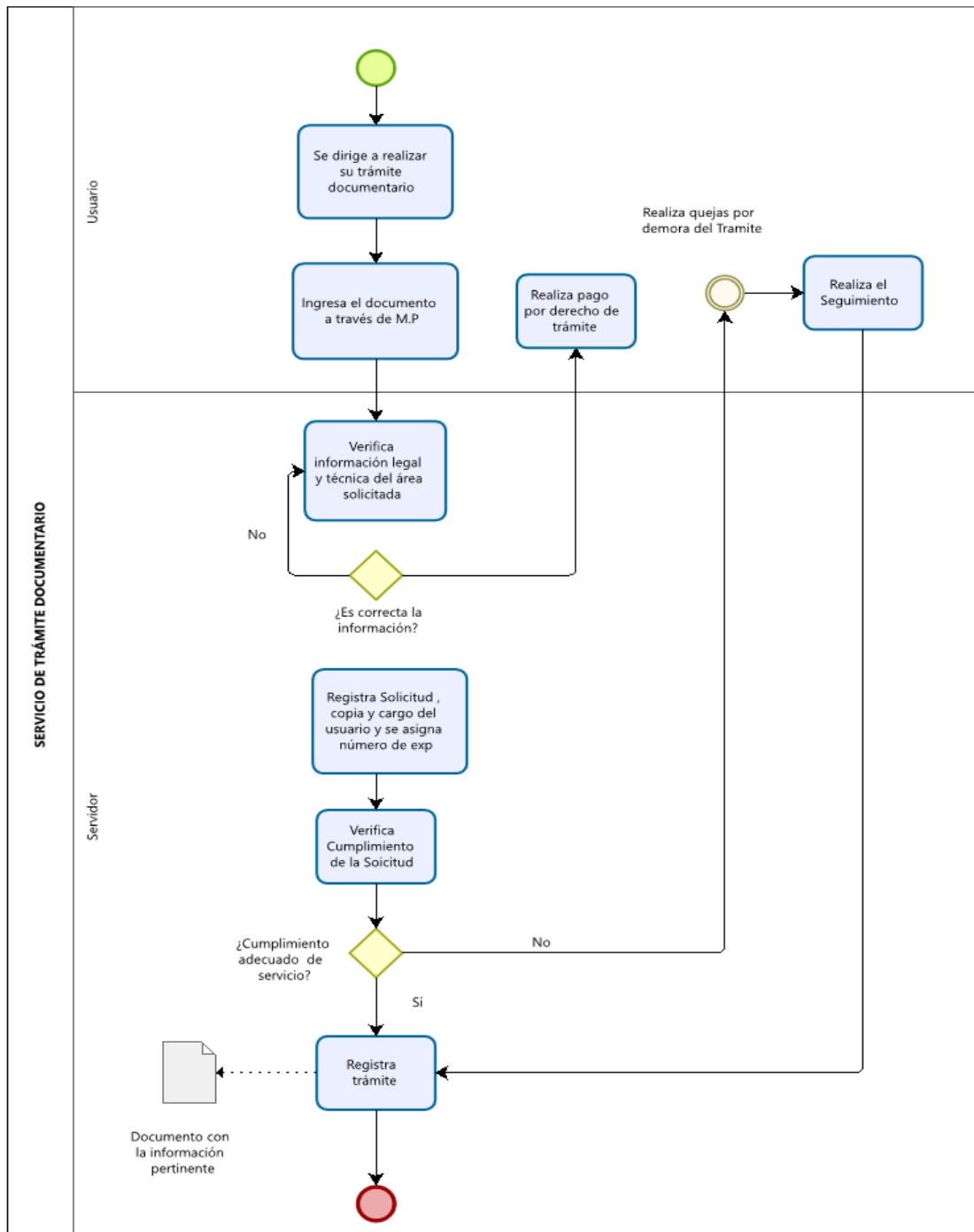
Nota: El diagrama TO BE del proceso servicio de Recolección de residuos sólidos muestra gráficamente la mejora en la comunicación del proceso de recojo de basura, las mejoras fueron cronograma de recojo de basura, anuncio de recojo de basura, proceso de recojo de basura y el transporte de los residuos sólidos hacia el relleno sanitario.

**Tabla 12.** De actividades del servicio de trámite documentario (después).

<b>SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO</b>			
<b>Responsable:</b>	Unidad Administrativa – Mesa de Partes		
<b>Finalidad:</b>	Elaborar , Monitorear y consultar el estado del trámite documentario de las áreas usuarias		
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARTES INTERESADAS</b>	
		<b>Servidor</b>	<b>Usuario</b>
<b>1</b>	Se dirige a realizar su trámite documentario.		<b>X</b>
<b>2</b>	Ingresa el documento a través de mesa de partes (M.P).		<b>X</b>
<b>3</b>	Verifica información legal y técnica del área solicitada.	<b>X</b>	
<b>4</b>	Realiza pago por derecho de trámite .		<b>X</b>
<b>5</b>	Registra Solicitud , copia y cargo del usuario y se asigna número de expediente.	<b>X</b>	
<b>6</b>	Verifica cumplimiento de Servicio: Si: Actividad :7 No: Actividad 6		<b>X</b>
<b>7</b>	Realiza reclamo.		<b>X</b>
<b>8</b>	Registra trámite.	<b>X</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 13. DIAGRAMA TO BE, Servicio de trámite documentario.**



Fuente: Elaboración propia.

Nota: El diagrama TO BE del proceso servicio de Trámite documentario muestra esquemáticamente los procesos, las mejoras fueron, fueron trámite de seguimiento mejorado, atención al trámite documentario, cumplimiento del servicio, reclamo mejorado y registro del servicio. Las mejoras consistieron en la reducción de los tiempos de atención al usuario.

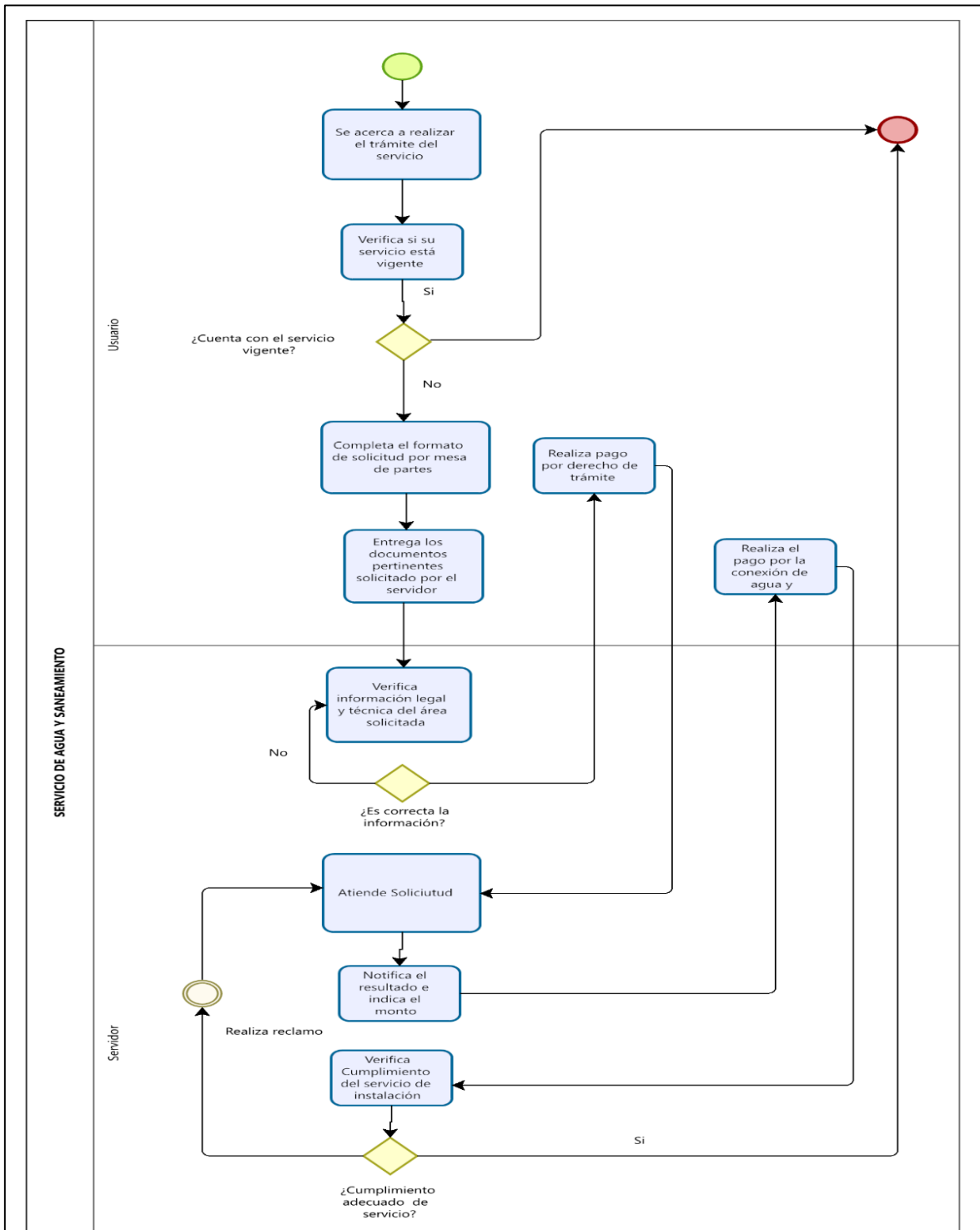


**Tabla 13.** De actividades del servicio de agua y saneamiento (después).

<b>SERVICIO DE INSTALACIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO</b>			
<b>Responsable:</b>	Entidad Prestadora de Servicios – Unidad de Catastro		
<b>Finalidad:</b>	Garantizar la prestación adecuado del servicio de instalación de agua y saneamiento		
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARTES INTERESADAS</b>	
		Usuario	Servidor
<b>1</b>	Se acerca a realizar el trámite del servicio.	<b>X</b>	
<b>2</b>	Verifica si su servicio está vigente.	<b>X</b>	
<b>3</b>	Completa el formato de solicitud por mesa de partes.	<b>X</b>	
<b>4</b>	Entrega los documentos pertinentes solicitado por el servidor.	<b>X</b>	
<b>5</b>	Verifica información legal y técnica de la solicitud.		<b>X</b>
<b>6</b>	Realiza el pago por derecho de servicio.	<b>X</b>	
<b>7</b>	Atiende solicitud.		<b>X</b>
<b>8</b>	Notifica el resultado e indica el monto aproximado de pagar.		<b>X</b>
<b>9</b>	Realiza el pago por la conexión de agua y saneamiento.	<b>X</b>	
<b>10</b>	Realiza Reclamo.	<b>X</b>	
<b>11</b>	Atiende Reclamo.		<b>X</b>

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 14. DIAGRAMA TO BE, Servicio de Agua y saneamiento.



Fuente: Elaboración propia.

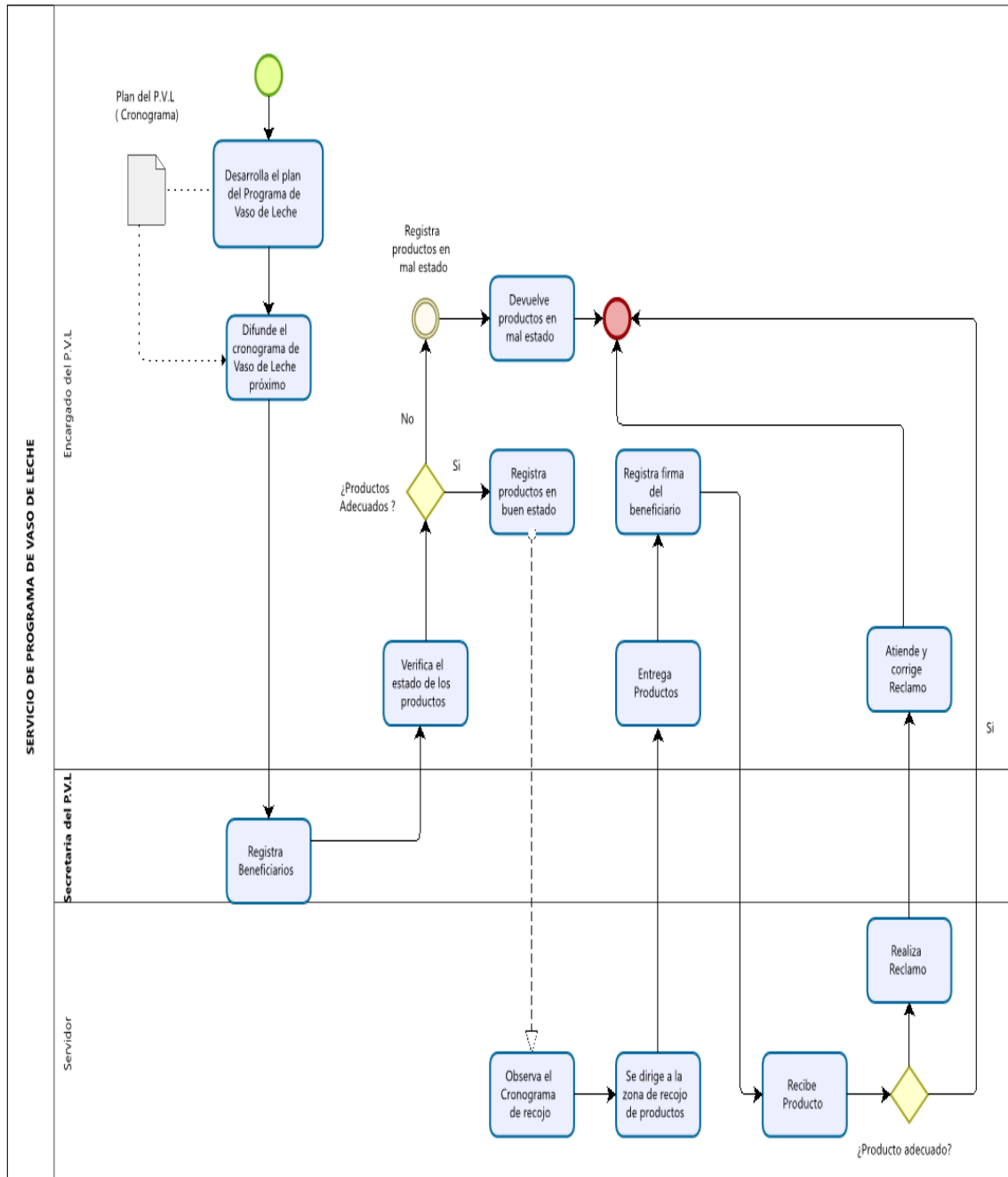
Nota: El diagrama TO BE del proceso servicio de Agua y Saneamiento muestra gráficamente las mejoras realizadas, las cuales fueron la atención a la solicitud de instalación, reclamo y el servicio de distribución de agua y servicio del saneamiento.

**Tabla 14.** De actividades del servicio de vaso de leche (después).

<b>SERVICIO DE PROGRAMA DE VASO DE LECHE</b>				
<b>Responsable:</b>	Comité de Administración del Programa de Vaso de Leche			
<b>Finalidad:</b>	Organizar programas, coordinan y ejecutar la implementación de dicho Programa en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación.			
<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PARTES INTERESADAS</b>		
		Encargado del P.V.L	Beneficiario	Secretaria del P.V.L
<b>1</b>	Desarrolla el plan del Programa de Vaso de Leche (Cronograma).	X		
<b>2</b>	Difunde el cronograma de Vaso de Leche próximo.	X		
<b>3</b>	Registra Beneficiarios.			X
<b>4</b>	Verifica el estado de los productos.	X		
<b>5</b>	Registra productos en mal estado.	X		
<b>6</b>	Devuelve productos en mal estado.	X		
<b>7</b>	Observa el Cronograma.		X	
<b>8</b>	Se dirige a la zona de recojo de productos.		X	
<b>9</b>	Entrega Productos.	X		
<b>10</b>	Registra firma del beneficiario.	X		
<b>11</b>	Recibe Producto: Correcto: Termina Incorrecto: Actividad 12		X	
<b>12</b>	Realiza Reclamo.	X		
<b>13</b>	Atiende y corrige Reclamo.	X		

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 15. DIAGRAMA TO BE, Servicio de procesos críticos de vaso de leche.**



Fuente: Elaboración propia.

Nota: El diagrama TO BE del proceso servicio de Procesos críticos del programa de Vaso de Leche muestra esquemáticamente los procesos y las mejoras fueron cronograma, programa de recojo de bienes en cuanto a volumen, peso y cantidad, proceso de entrega, productos mejorados y el registro de entrega.

## Indicadores KPIS.

**Tabla 15.** Indicadores KPI, servicio de recolección de residuos sólidos.

SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SÓLIDOS		
PROCESOS CRÍTICOS	ANTES	DESPUÉS
Tardanzas en proceso de recojo de basura (TPRB)	$TPRB = \frac{\sum_{i=1}^n T_i}{n} = 2 \text{ hrs}$	$TPRB = \frac{\sum_{i=1}^n T_i}{n} = 0.5 \text{ hrs}$
Anuncio de recojo de basura (ARB)	$ARB = \frac{Q \text{ recogida} \times 100}{Q \text{ total basura}} = 74\%$	$ARB = \frac{Q \text{ recogida} \times 100}{Q \text{ total basura}} = 92\%$
Población no saca a tiempo basura (PNST)	$PNST = \frac{Q \text{ bas. sacada tiempo} \times 100}{Q \text{ Población}} = 67\%$	$PNST = \frac{Q \text{ bas. sacada tiempo} \times 100}{Q \text{ población}} = 88\%$
Problemas de sacado de basura (PSB)	$PSB = \frac{Q \text{ población saca bien} \times 100}{Q \text{ población}} = 45\%$	$PSB = \frac{Q \text{ población saca bien} \times 100}{Q \text{ población}} = 73\%$

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 16.** Indicadores KPI, Servicio de trámite documentario.

SERVICIO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO		
PROCESOS CRÍTICOS	ANTES	DESPUÉS
Servidor demora trámite documentario (SDTD)	$SDTD = \frac{\sum_{i=1}^n AT_i \times 100}{n} = 50 \%$	$SDTD = \frac{\sum_{i=1}^n T_i \times 100}{n} = 22\%$
Deficiencia en ingreso de datos (DID)	$DID = \frac{Q \text{ procesos defici} \times 100}{Q \text{ total datos ing}} = 56\%$	$DID = \frac{Q \text{ recogida} \times 100}{Q \text{ total datos ing}} = 18\%$
Pérdida de datos o documentos (PDD)	$PDD = \frac{Q \text{ doc perdidos} \times 100}{Q \text{ total documentos}} = 67\%$	$PDD = \frac{Q \text{ bas. sacada tiempo} \times 100}{Q \text{ total documentos}} = 86\%$

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 17.** Indicadores KPI, Servicio de agua y saneamiento.

SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO		
PROCESOS CRÍTICOS	ANTES	DESPUÉS
Usuario no dispone de servicio (UNDS)	$UNDS = \frac{Q.Usuarios\ No\ D.Serv\ x\ 100}{Q\ total\ usurarios} = 67\%$	$NDS = \frac{Q.Usuarios\ No\ D.Serv\ x\ 100}{Q\ total\ usurarios} = 32\%$
Deficiencia en distribución de agua (DDA)	$DDA = \frac{Q\ pob\ serv\ deficien\ ag\ x\ 100}{Q\ Total\ población} = 74\%$	$DDA = \frac{Q\ pob\ serv\ deficien\ ag\ x\ 100}{Q\ Total\ población} = 24\%$
Deficiencia en servicio de alcantarillado (DSA)	$DSA = \frac{Q\ pob\ serv\ deficen\ Al\ x\ 100}{Q\ total\ población} = 58\%$	$DSA = \frac{Q\ pob\ serv\ deficen\ Al\ x\ 100}{Q\ total\ población} = 27\%$

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 18.** Indicadores KPI, Servicio de vaso de leche.

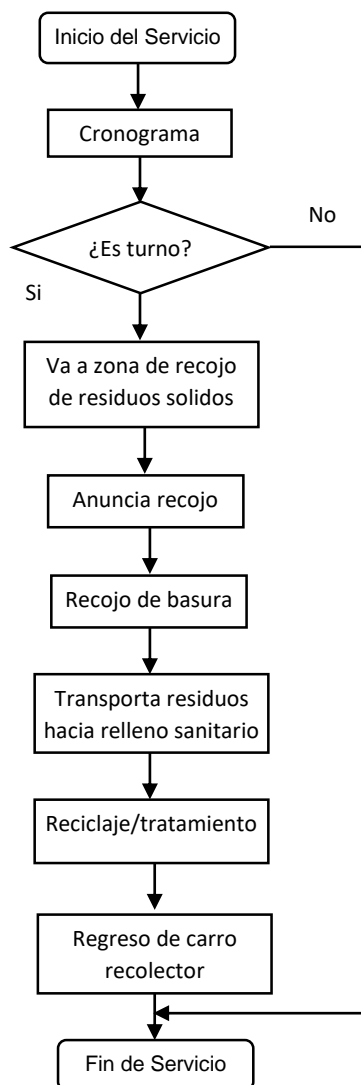
SERVICIO DE VASO DE LECHE		
PROCESOS CRÍTICOS	ANTES	DESPUÉS
Entrega de productos en mal estado (EPME)	$EPME = \frac{Q\ prod\ mal\ estado\ x\ 100}{Q\ total\ prod\ mal\ estt} = 34\%$	$EPME = \frac{Q\ prod\ mal\ estado\ x\ 100}{Q\ total\ prod\ mal\ est} = 12\%$
Problemas con la cantidad de productos entregados (PCPE)	$PCPE = \frac{Q\ prob\ cant\ prod\ mal\ ent\ x\ 100}{Q\ total\ prod\ mal\ ent} = 29\%$	$PCPE = \frac{Q\ prob\ cant\ prod\ mal\ ent\ x\ 100}{Q\ total\ prod\ mal\ ent} = 10\%$
Problemas con el peso de los productos entregados (PPPE)	$PPPE = \frac{Q\ Prob\ peso\ prod\ ent\ x\ 100}{Q\ total\ basura} = 48\%$	$PPPE = \frac{Q\ Prob\ peso\ prod\ ent\ x\ 100}{Q\ total\ basura} = 16\%$
Deficiencias en la atención a reclamos (DAR)	$DAR = \frac{Q\ defi\ atenc\ reclamos\ x\ 100}{Q\ total\ reclamos} = 45\%$	$DAR = \frac{Q\ defi\ atenc\ reclamos\ x\ 100}{Q\ total\ reclamos} = 15\%$

Fuente: Elaboración propia.

## CALIDAD DE SERVICIO

### DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS ANTES

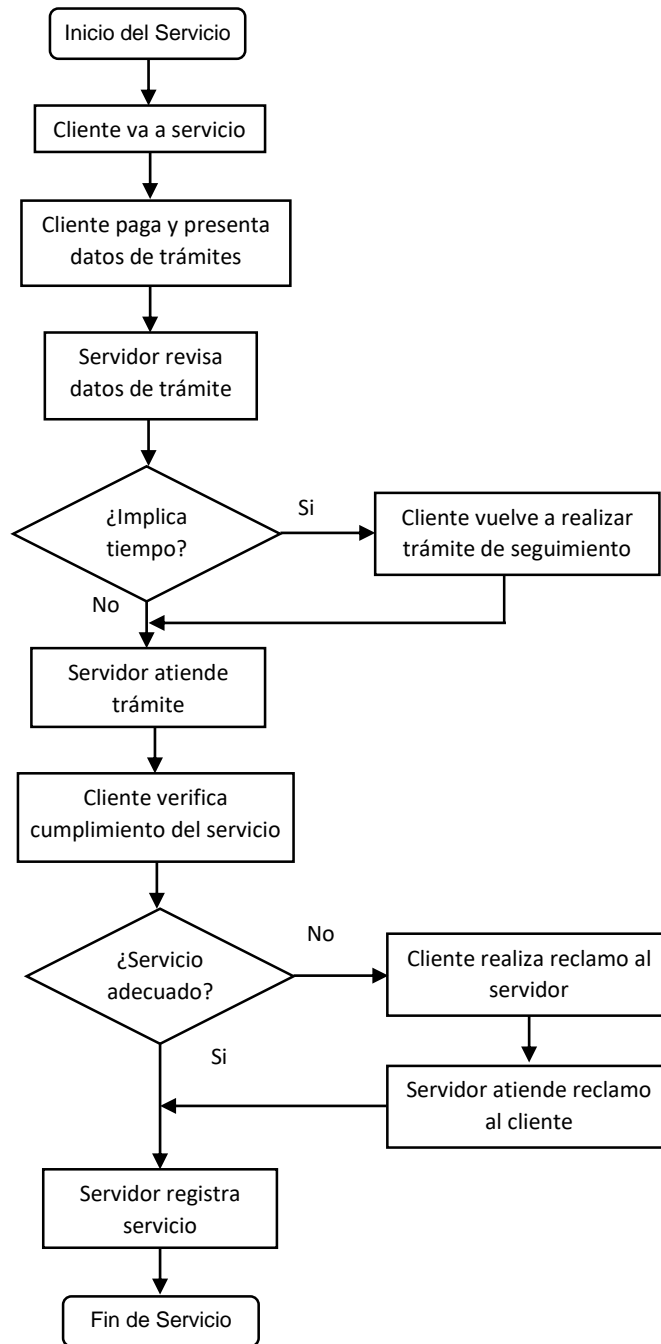
**Figura 16.** Diagrama de flujo, servicio de recolección de residuos sólidos (antes).



*Fuente: Elaboración propia.*

Nota: El Diagrama de flujo del servicio de recolección de residuos sólidos muestra gráficamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades antes de la aplicación de la gestión por procesos, sirvió para identificar las actividades que requerían mejoras y a los actores del proceso.

**Figura 17.** Diagrama de flujo, servicio de trámite documentario (antes).

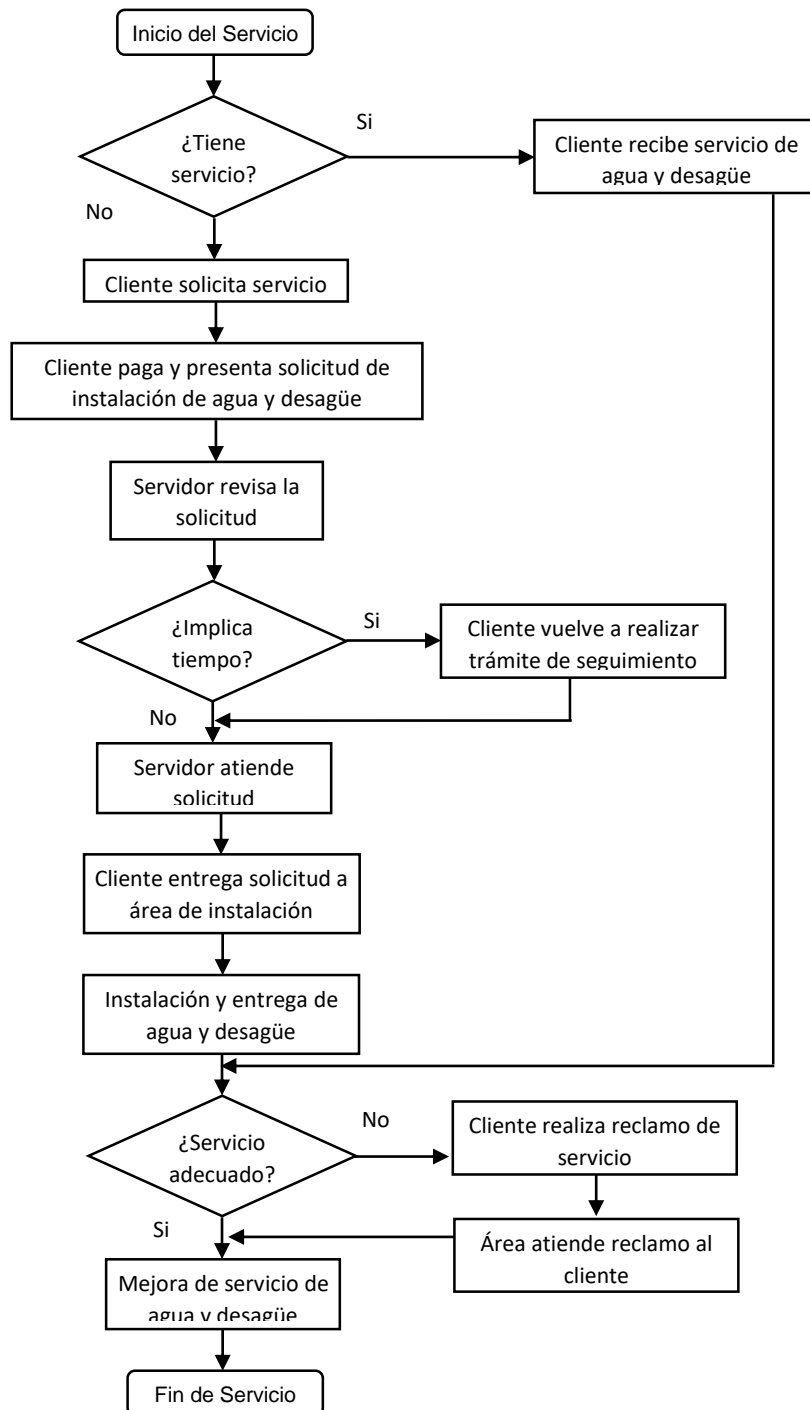


*Fuente: Elaboración propia.*

Nota: El Diagrama de flujo del servicio de trámite documentario muestra esquemáticamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades antes de la aplicación de la gestión por procesos, sirvió para identificar las actividades que requerían mejoras y a los actores del proceso.



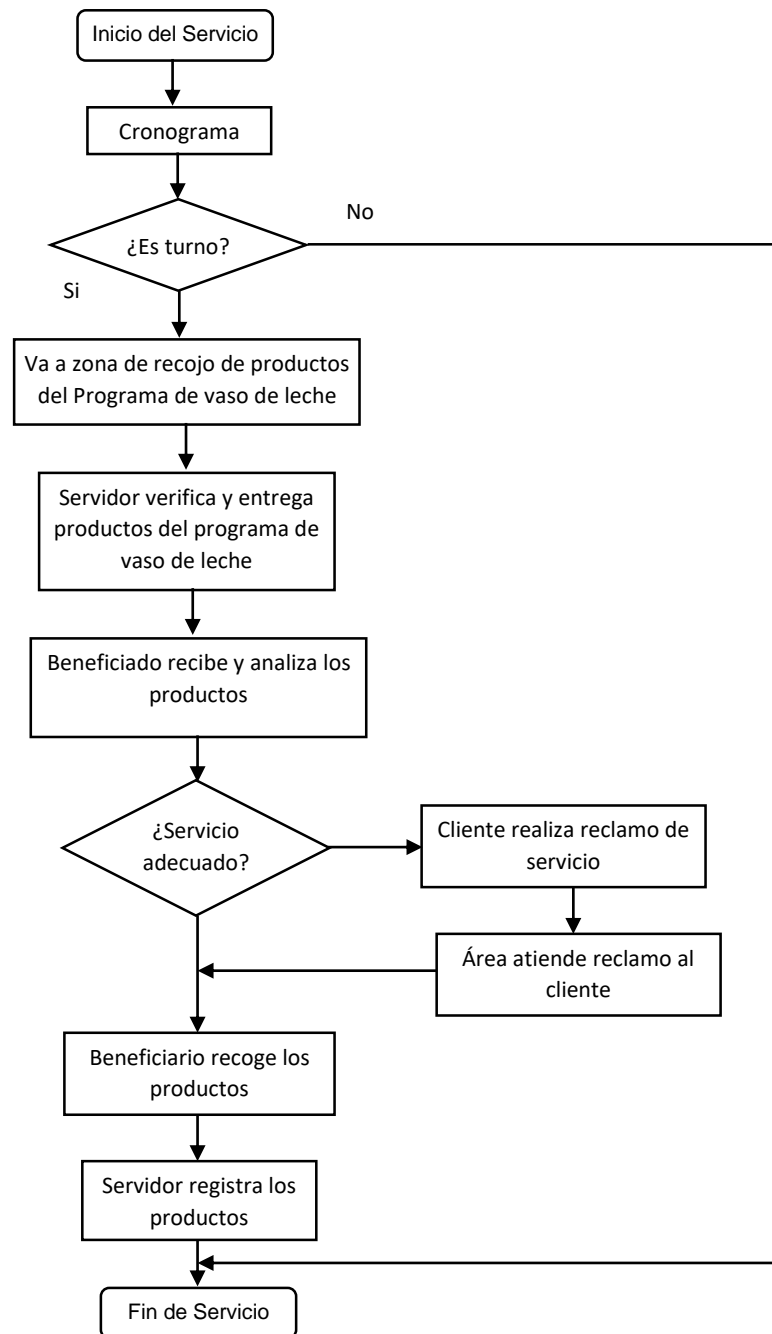
**Figura 18.** Diagrama de flujo, servicio de agua y saneamiento (antes).



Fuente: Elaboración propia.

Nota: El Diagrama de flujo del servicio de agua y saneamiento muestra esquemáticamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades antes de la aplicación de la gestión por procesos, sirvió para identificar las actividades que requerían mejoras y a los actores del proceso.

**Figura 19.** Diagrama de flujo, servicio de procesos críticos de vaso de leche (antes).

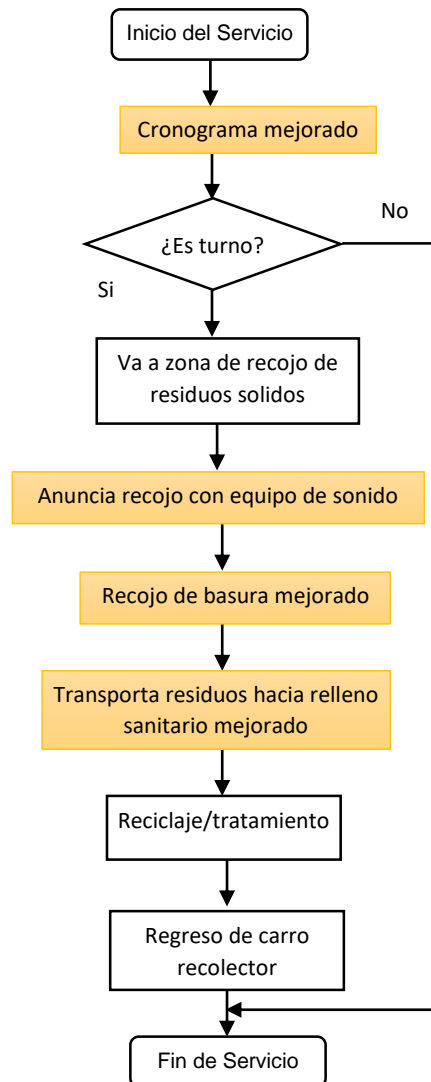


Fuente: Elaboración propia.

Nota: El diagrama de flujo del servicio de procesos críticos del programa vaso de leche muestra gráficamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades antes de la aplicación de la gestión por procesos, sirvió para identificar las actividades que requerían mejoras y a los actores del proceso.

## DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS DESPUÉS

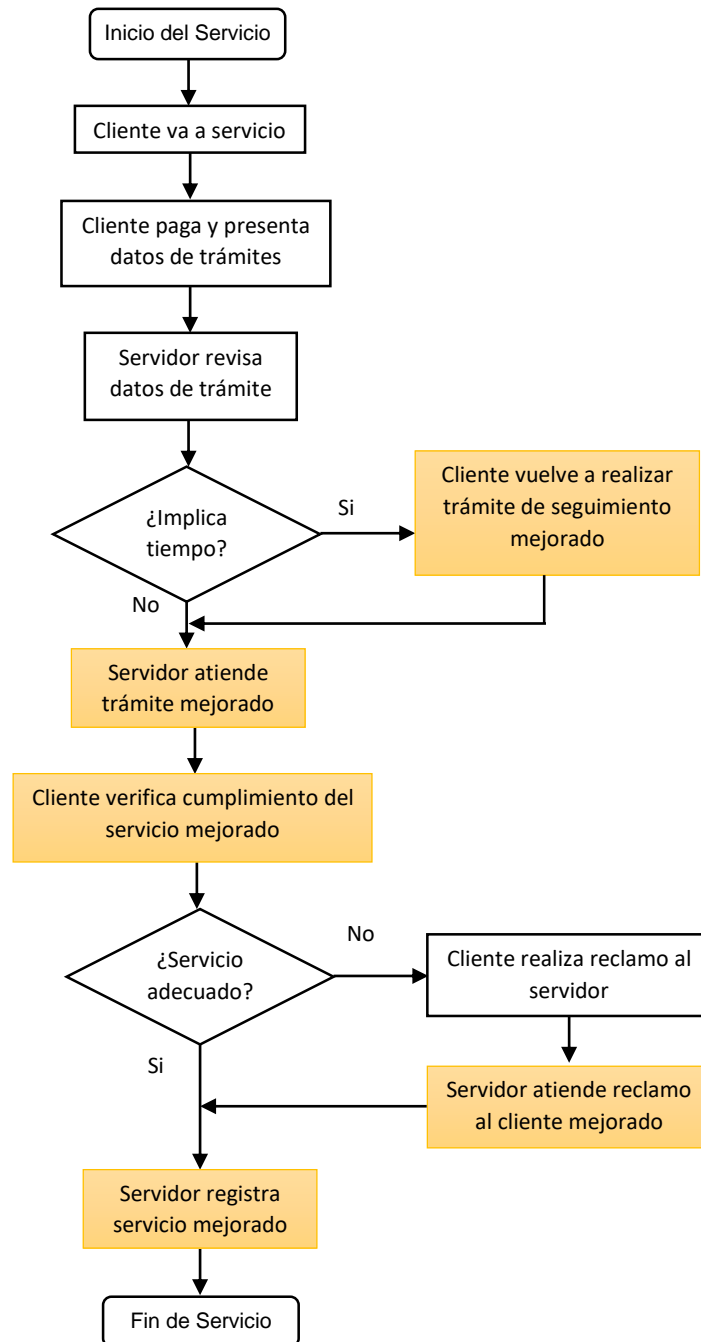
**Figura 20.** Diagrama de flujo, servicio de recolección de residuos sólidos (después).



*Fuente: Elaboración propia.*

Nota: El Diagrama de flujo del servicio de recolección de residuos sólidos muestra gráficamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades después de la aplicación de la gestión por procesos, las mejoras realizadas fueron, cronograma de recojo de basura, anuncio de recojo de basura, proceso de recojo de basura y el transporte de los residuos sólidos hacia el relleno sanitario.

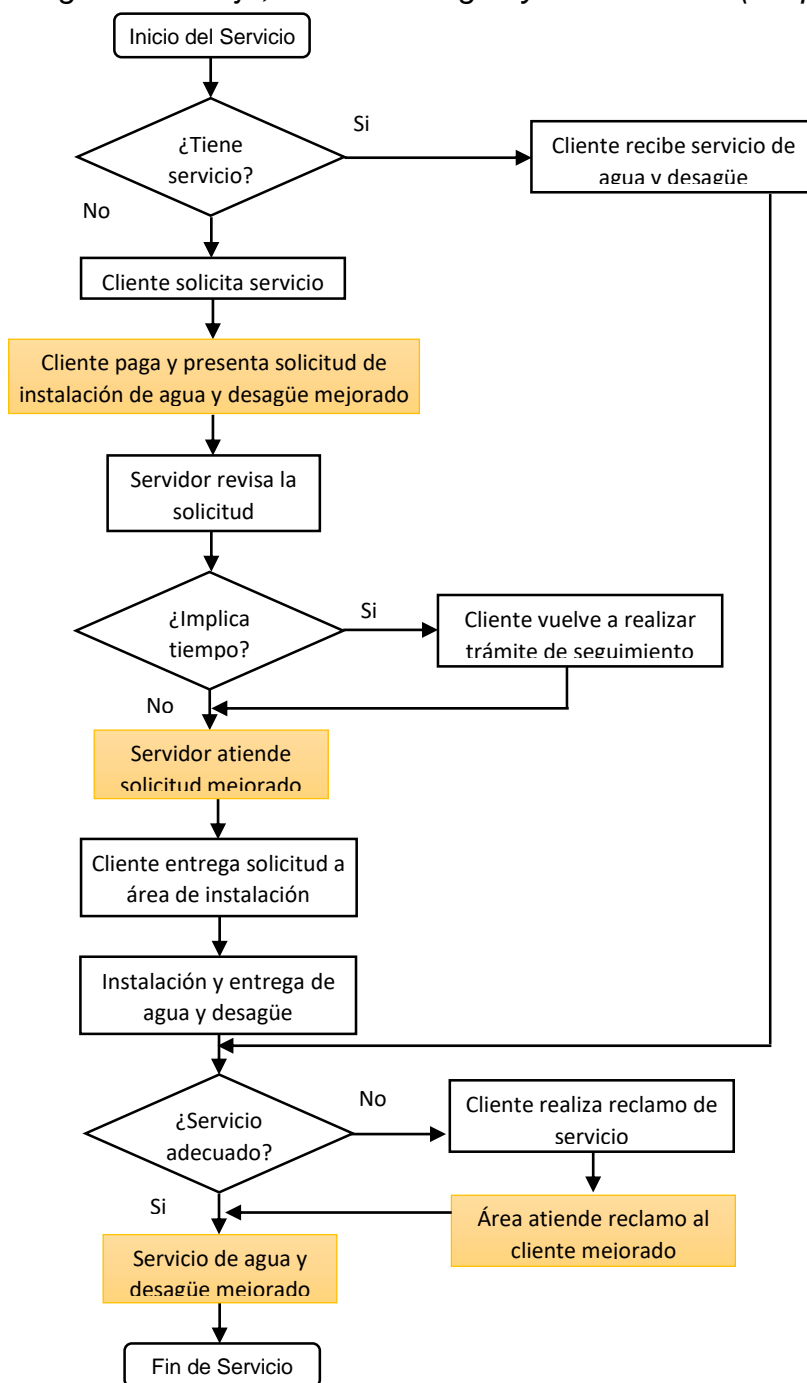
**Figura 21.** Diagrama de flujo, servicio de trámite documentario (después).



*Fuente: Elaboración propia.*

Nota: El Diagrama de flujo del servicio de trámite documentario muestra esquemáticamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades después de la aplicación de la gestión por procesos, las mejoras realizadas fueron tramite de seguimiento mejorado, atención al trámite documentario, cumplimiento del servicio, reclamo mejorado y registro del servicio.

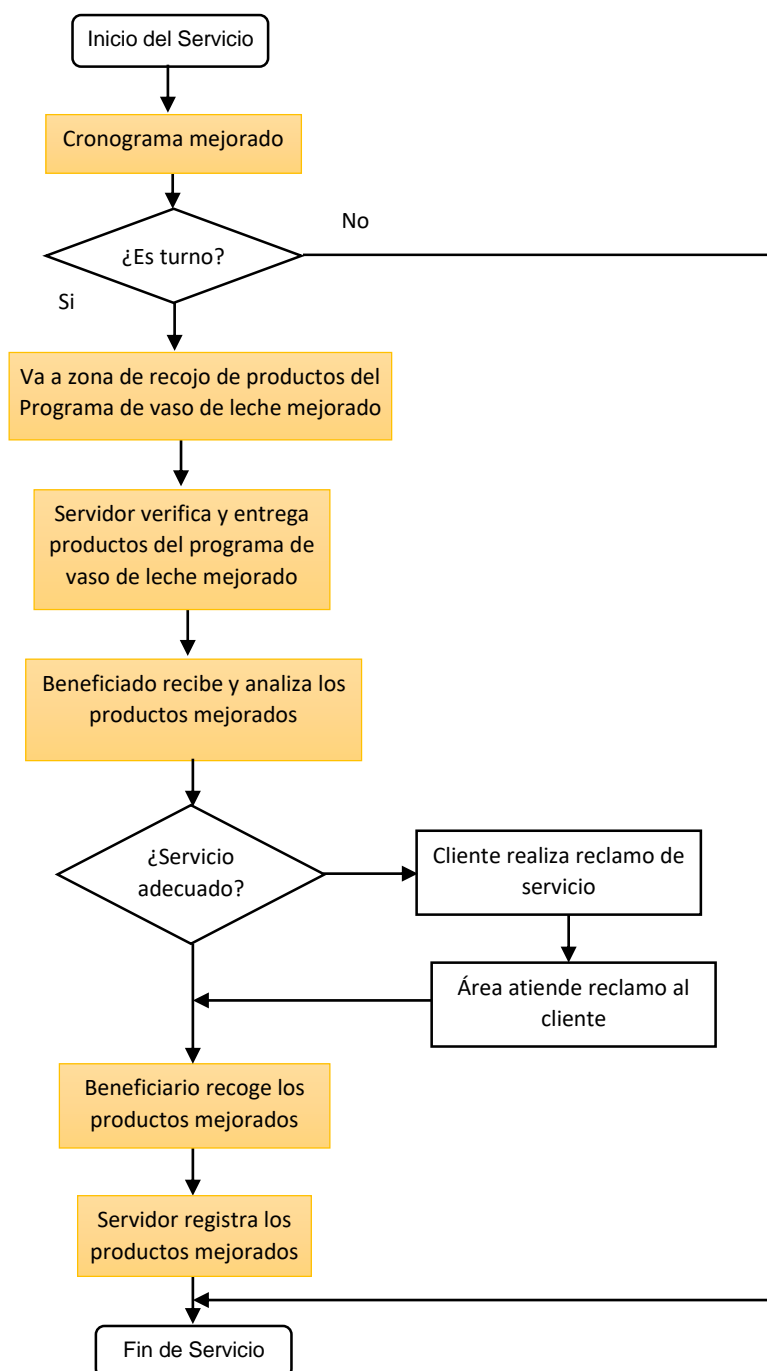
**Figura 22.** Diagrama de flujo, servicio de agua y saneamiento (después).



Fuente: Elaboración propia.

Nota: El Diagrama de flujo del servicio de agua y saneamiento muestra esquemáticamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades después de la aplicación de la gestión por procesos, las mejoras realizadas fueron la atención a la solicitud de instalación, reclamo y el servicio de distribución de agua y servicio del saneamiento.

**Figura 23.** Diagrama de flujo, servicio de procesos críticos de vaso de leche (después).



Fuente: Elaboración propia.

Nota: El Diagrama de flujo del servicio de procesos críticos del programa vaso de leche muestra gráficamente el flujo de desarrollo de cada una de las actividades después de la aplicación de la gestión por procesos, las mejoras fueron cronograma, programa de recojo de bienes en cuanto a volumen, peso y cantidad, proceso de entrega, productos mejorados y el registro de entrega.

## MEJORA DE PROCESOS

Los flujos mejorados en el servicio de recolección de residuos sólidos fueron: tardanzas en el proceso de recojo de la basura, no siempre el anuncio es escuchado por los usuarios, deficiencias en el recojo de basura. No se estaba recogiendo bien los residuos sólidos, la población no selecciona la basura, problemas en el transporte de residuos sólidos. Los instrumentos de calidad utilizado fueron cronograma de prestación del servicio de recojo de basura en el camión de basura, disposición de un equipo de sonido, realización de charlas sobre el recojo de la basura a cada uno de los operarios, anunciar la selección de la basura para que la población saque a tiempo y selecciones los residuos sólidos, se indicó que el transporte de los residuos sólidos debe hacerse con la basura empacada o embolsada para que no se dejen botados por la calle.

**Tabla 19.** Problemas encontrados, servicio de recolección de residuos sólidos.

PROBLEMAS ENCONTRADOS	MEJORA REALIZADA	PORCENTAJE DE PROCESOS CRÍTICOS	PORCENTAJE DE PROCESOS MEJORADOS
Tardanzas en el proceso de recojo de la basura	Poner cronograma de prestación del servicio de recojo de basura en el camión de basura.	Se contabilizó la cantidad de procesos críticos del servicio de recolección de residuos sólidos.	Se contabilizó la cantidad de procesos mejorados del servicio de recolección de residuos sólidos.
	Alcanzar cronograma de recojo de basura al celular de los trabajadores.		
Proceso de recojo de basura: No siempre el anuncio es escuchado por los usuarios	Se dispuso de un equipo de sonido en la cabina del chofer del carro de basura en donde se recuerde el cronograma de recojo de basura a los usuarios.	Se calculó porcentaje de procesos críticos del servicio de recolección de residuos sólidos.	Se calculó porcentaje de procesos mejorados en el servicio de recolección de
Deficiencias en el recojo de basura. No recogen bien,	Charla sobre el recojo de la basura a cada uno de los operarios.		

población no selecciona la basura	Anunciar la selección de la basura para que la población saque a tiempo y selecciones los residuos sólidos		residuos sólidos
Problemas en el transporte de residuos sólidos	Se indicó que el transporte de los residuos sólidos debe hacerse con la basura empacada o embolsada para que no se dejen botados por la calle		

Fuente: Elaboración propia.

### Servicio de Trámite Documentario

Los flujos mejorados en el servicio de trámite documentario fueron los procesos atención al cliente, servidor demora trámite documentario, proceso ingreso de datos, deficiencia en el ingreso de datos y procesos almacenamiento de datos: Pérdida de datos o documentos, para ello se dio charla en el uso del sistema informático de trámite documentario, se ordenaron los documentos de mayor a menor demora, se dio prioridad en atención a trámites sencillos y los demás debieron seguir el curso programado, se dio indicaciones al usuario el tiempo normal de demora para que no pierda tiempo asistiendo al área de trámites, se dio indicaciones para que los servidores usen copias de respaldo, las comunicaciones se enviaron directamente a los usuarios que hacían sus respectivos trámites.

**Tabla 20.** Problemas encontrados, servicio de trámite documentario.

PROBLEMAS ENCONTRADOS	MEJORA REALIZADA	PORCENTAJE DE PROCESOS CRÍTICOS	PORCENTAJE DE PROCESOS MEJORADOS
Procesos atención al cliente: Servidor demora trámite documentario.	Se dio charla en el uso del sistema informático de trámite documentario.	Se contabilizó la cantidad de procesos críticos del servicio trámite documentario.	Se contabilizó la cantidad de procesos mejorados del servicio trámite documentario.
	Se seleccionaron documentos de mayor demora a menor demora.		



	Se dio prioridad en atención a trámites sencillos y los demás debieron seguir el curso programado.	Se calculó porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario.	Se calculó porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario.
Proceso ingreso de datos: Deficiencia en el ingreso de datos.	Se corroboró con el mismo usuario el correcto ingreso de datos en el momento del trámite.		
	Se comunicó al usuario el tiempo normal de demora para que no pierda tiempo asistiendo al área de trámites.		
Procesos almacenamiento de datos: Pérdida de datos o documentos.	Se usaron copias de respaldo.		
	Se organizó adecuadamente registros físicos.		
	Se enviaron datos al celular del usuario.		

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Servicio de Agua y Saneamiento**

Los flujos mejorados en el servicio de agua y saneamiento fueron los procesos de atención al cliente que no disponía los servicios de agua y saneamiento y distribución de agua potable, se atendieron los problemas de deficiencia en distribución de agua y procesos servicio de alcantarillado: Deficiencia en servicio de alcantarillado. Los instrumentos de calidad utilizado fueron creación de base de datos para registrar a usuarios sin estos servicios, elaboraron estadísticas de usuarios sin servicios para viabilizar futuros proyectos de agua y saneamiento, se dieron indicaciones para que establecieran comunicaciones con los usuarios ante problemas presentados, se asignó específicamente a un personal para atender el problema de distribución de agua, se realizaron charlas a los usuarios en el uso adecuado del agua potable y el sistema de alcantarillado.

**Tabla 21.** Problemas encontrados, servicio de agua y saneamiento.

<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<b>MEJORA REALIZADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PROCESOS CRÍTICOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PROCESOS MEJORADOS</b>
Proceso de verificación del usuario: Usuario no dispone de servicio.	Se registraron datos y se elaboraron estadísticas de usuarios sin servicios para viabilizar futuros proyectos de agua y saneamiento.		
Procesos del servicio de distribución de agua: Deficiencia en distribución de agua.	Se establecieron comunicaciones con los usuarios ante problemas presentados.	Se contabilizó la cantidad de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento	Se contabilizó la cantidad de procesos mejorados del servicio de agua y saneamiento.
	Se asignó específicamente a un personal para atender el problema de distribución de agua.		
	Se realizaron charlas a los usuarios en el uso adecuado del agua.		
Procesos servicio de alcantarillado: Deficiencia en servicio de alcantarillado	Se establecieron comunicaciones con los usuarios ante problemas presentados.	Se calculó porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento.	Se calculó porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento.
	Se asignó directamente un personal para atender el problema de servicio de alcantarillado.		
	Se programaron actividades de limpieza del sistema de alcantarillado.		

Fuente: *Elaboración propia.*

### Servicio de procesos críticos del programa de vaso de Leche

Los flujos mejorados en el Servicio del programa de Vaso de Leche fueron los procesos de entrega de productos: Entrega de productos en mal estado, Proceso de verificación de entrega de productos, problemas con la cantidad de productos entregados a los beneficiarios del programa, procesos de pesado de productos, problemas con el peso de los productos entregados, y proceso de atención a reclamos, deficiencias en la atención a reclamos de los beneficiarios en cuanto a cantidad, peso, calidad, etc. Los instrumentos de calidad utilizado fueron la cuantificación, verificación y registro de los productos en mal estado, se devolvió al proveedor los productos en mal estado, el proceso de entrega se realizó por ambas partes, se permitió a que el beneficiario visualice el registro de los productos entregados y firmen beneficiario y servidor, se calibraron las balanzas, el beneficiario tenía que ver presencialmente la cantidad y peso de los productos, además deberían de firmar por la cantidad exacta de los productos entregados, se instó a los beneficiarios a verificar y acceder al libro de reclamos, se propició para los servidores atiendan los reclamos generando una lista de beneficiarios con más reclamos.

**Tabla 22.** *problemas encontrados, Servicio de procesos críticos del programa de vaso de Leche.*

<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<b>MEJORA REALIZADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PROCESOS CRÍTICOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PROCESOS MEJORADOS</b>
Procesos de entrega de productos: Entrega de productos en mal estado.	Se cuantificaron y registraron los productos en mal estado.	Se contabilizó la cantidad de procesos críticos del servicio vaso de leche.	Se contabilizó la cantidad de procesos mejorados del servicio vaso de leche.
	Se verificaron los productos del programa.		
	Se devolvieron al proveedor de los productos en mal estado.		
Proceso de verificación de entrega de productos:	Se realizaron conteos por ambas partes.	Se calculó porcentaje de procesos	porcentaje de procesos mejorados en
	Se permitió a que el usuario cuente conjuntamente con el		

Problemas con la cantidad de productos entregados.	servidor la entrega de los productos entregados.	críticos del servicio vaso de leche.	el servicio vaso de leche.
	Se permitió a que el usuario visualice el registro de los productos entregados y firmen beneficiario y servidor.		
Procesos de pesado de productos: Problemas con el peso de los productos entregados.	Calibración diaria de la balanza.		
	Se permitió a que el usuario vea el peso de los productos entregados.		
	Se permitió a que el usuario visualice el registro del pesaje de los productos entregados .		
Proceso de atención a reclamos: Deficiencias en la atención a reclamos.	Se verificó el libro de reclamo cotidianamente.		
	Se atendieron los reclamos pertinentes.		
	Se elaboró lista de usuarios con mayores cantidades de reclamos.		

Fuente: Elaboración propia.

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

El método de procesamiento de datos se hizo aplicando la estadística descriptiva, para ello, se analizaron los resultados de las dimensiones de la variable Calidad de servicio del antes y el después de la mejora de los procesos, descriptiva. Se han analizado los datos de la estadística descriptiva e inferencial, el análisis de la estadística descriptiva implicó las tablas de frecuencias de cada una de las dimensiones de la variable Gestión por procesos y la Calidad de Servicio, se analizaron los resultados en función del antes y después de la aplicación de la mejora de los procesos críticos para cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio. Respecto a la estadística inferencial, primero se analizó si los datos siguen una curva normal mediante el valor de significancia o el p valor, con ello se tomó la decisión de aplicará estadística no paramétrica debido a que el p valor fue menor a 0.05, se analizaron las pruebas de hipótesis en donde se determinó la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con la Resolución N°0262-2020/UCV en donde se aprueba el Código de Ética pertinente a la Investigación de la Universidad César Vallejo, el investigador declara que el presente estudio científico va a seguir y respetar todos los principios establecidos en las normas nacionales e internacionales relacionadas con el proceso investigativo; en ese sentido, el desarrollo de la investigación se ha desarrollado respetando y cumpliendo los principios de autonomía, cumpliendo con la decisión de respetar a las personas que han participado directa o indirectamente en el presente estudio, respecto al principio de Beneficencia, los resultados de la investigación van a beneficiar a los usuarios de la municipalidad y a la comunidad en general; cumpliendo el principio de No maleficencia, los resultados y su aplicación no generan daños a quienes van a participar en los procesos de mejora, y con referencia al principio de justicia, el aporte de la presente investigación puede ser aplicado con justicia a los beneficiarios del presente estudio. El investigador no ha manipulado ni variado los resultados de forma integral o parcial. Se ha cumplido con lo establecido en el principio de probidad, en donde se declara que el investigador debe demostrar honestidad en todo el proceso investigativo, específicamente con los resultados, así mismo, el autor declara que ha cumplido con respetar la propiedad intelectual de los investigadores cuyas propiedades intelectuales aparecen en el presente estudio, se ha evitado, en todos los sentidos, cualquier tipo de plagio; en ese sentido, el autor se hace responsable y es consciente de las consecuencias que implica el no cumplimiento de los principios indicados y de los principios nacionales e internacionales. Se declara también que se ha dado estricto cumplimiento del artículo 9°, para ello se va a promover la originalidad del estudio, lo cual significa que todo el trabajo investigativo es de propiedad intelectual del autor. Con referencia al artículo 15° sobre faltas a la ética, se declara que en toda la extensión de la investigación no se han falseado los datos ni información.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. Resultado del objetivo específico 1:

Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

##### Dimensión Tangibilidad antes.

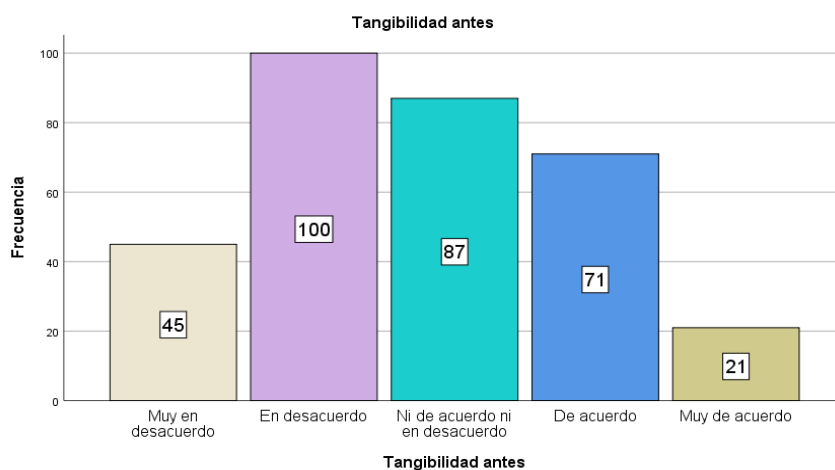
**Tabla 23.** Frecuencia de Tangibilidad antes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	45	13,9	13,9	13,9
En desacuerdo	100	30,9	30,9	44,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	26,9	26,9	71,6
De acuerdo	71	21,9	21,9	93,5
Muy de acuerdo	21	6,5	6,5	100,0
Total	324	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 23. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Tangibilidad antes de la gestión por procesos.

**Figura 24.** Frecuencia de Tangibilidad antes.



Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio antes de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 45 (13,9%) de los encuestados calificaron a la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio como muy en desacuerdo, 100 (30,9%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 87 (26,9%) estuvieron ni de acuerdo ni en

desacuerdo, 71 (21,9%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 21 (6,5%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

### Tangibilidad después

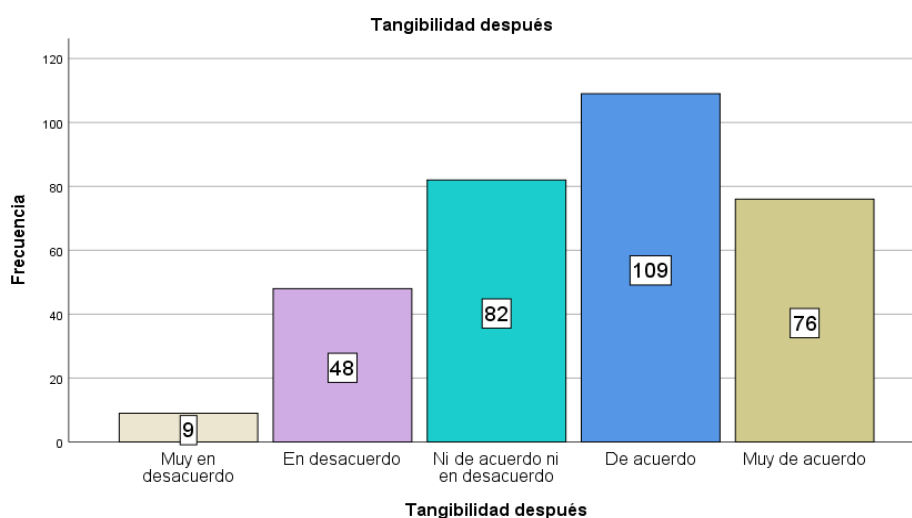
**Tabla 24.** Frecuencia de Tangibilidad después

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	9	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	48	14,8	14,8	17,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	82	25,3	25,3	42,9
De acuerdo	109	33,6	33,6	76,5
Muy de acuerdo	76	23,5	23,5	100,0
Total	324	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 24. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Tangibilidad después de la gestión por procesos.

**Figura 25.** Frecuencia de Tangibilidad antes



Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de Servicio después de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 9 (2,8%) de los encuestados calificaron a la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio como muy en desacuerdo, 48 (14,8%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 82 (25,3%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 109 (33,6%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 76 (6,5%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.



## Respuesta al objetivo específico 1

**Tabla 25.** Estadística descriptiva de Tangibilidad antes y después

		Tangibilidad antes	Tangibilidad después
N	Válido	324	324
	Perdidos	0	0
Media		2,76	3,60
Desv. Desviación		1,136	1,084
Varianza		1,290	1,175

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla 25. Muestra la estadística descriptiva antes y después del promedio de las frecuencias de la dimensión Tangibilidad en función a la gestión por procesos.

La media o promedio obtenida por la dimensión Tangibilidad en el antes fue de 2,76; por lo tanto, lo cual significa que la calidad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,60 que indicó que con la dimensión Tangibilidad de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.

### 4.1.2. Resultado del objetivo específico 2

Establecer de qué manera la Gestión por Procesos mejora la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

#### Capacidad de Respuesta antes

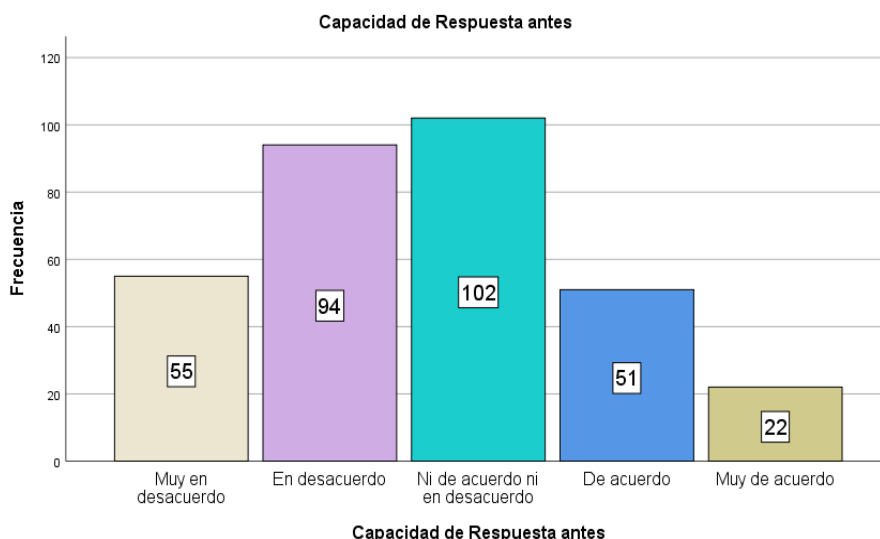
**Tabla 26.** Frecuencia de Capacidad de respuesta antes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	55	17,0	17,0	17,0
	En desacuerdo	94	29,0	29,0	46,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	31,5	31,5	77,5
	De acuerdo	51	15,7	15,7	93,2
	Muy de acuerdo	22	6,8	6,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla 26. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Capacidad de respuesta antes de la gestión por procesos.

**Figura 26. Frecuencia de Capacidad de respuesta antes**



Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio antes de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 55 (17,0%) de los encuestados calificaron a la dimensión Capacidad de Respuesta muy en desacuerdo, 94 (29,0%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 102 (31,5%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 51 (15,7%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 22 (6,8%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

### Capacidad de Respuesta después

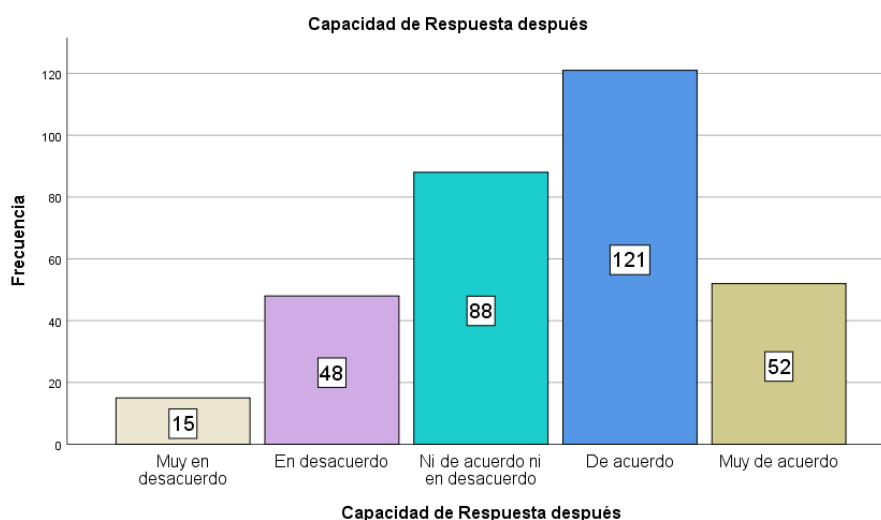
**Tabla 27. Frecuencia de Capacidad de respuesta después**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	15	4,6	4,6
	En desacuerdo	48	14,8	19,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	27,2	46,6
	De acuerdo	121	37,3	84,0
	Muy de acuerdo	52	16,0	100,0
	Total	324	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 27. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Capacidad de respuesta después de la gestión por procesos.

**Figura 27. Frecuencia de Capacidad de respuesta después**



Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio después de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 15 (4,6%) de los encuestados calificaron a la dimensión Capacidad de respuesta como muy en desacuerdo, 48 (14,8%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 88 (27,2%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 121 (37,3%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 52 (16,0%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

## Respuesta al objetivo específico 2

**Tabla 28. Estadística descriptiva de Capacidad de respuesta antes y después.**

	Capacidad de Respuesta antes	Capacidad de Respuesta después
N	Válido	324
	Perdidos	0
Media	2,66	3,45
Desv. Desviación	1,135	1,071
Varianza	1,289	1,146

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 28. Muestra la estadística descriptiva antes y después del promedio de las frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta en función a la gestión por procesos.

La media o promedio obtenida por la dimensión Capacidad de respuesta en el antes fue de 2,66; por lo tanto, lo cual significó que la calidad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,45 que indicó que con la dimensión Capacidad de respuesta de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.

#### 4.1.3. Resultado del objetivo específico 3

Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la fiabilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

##### Fiabilidad antes

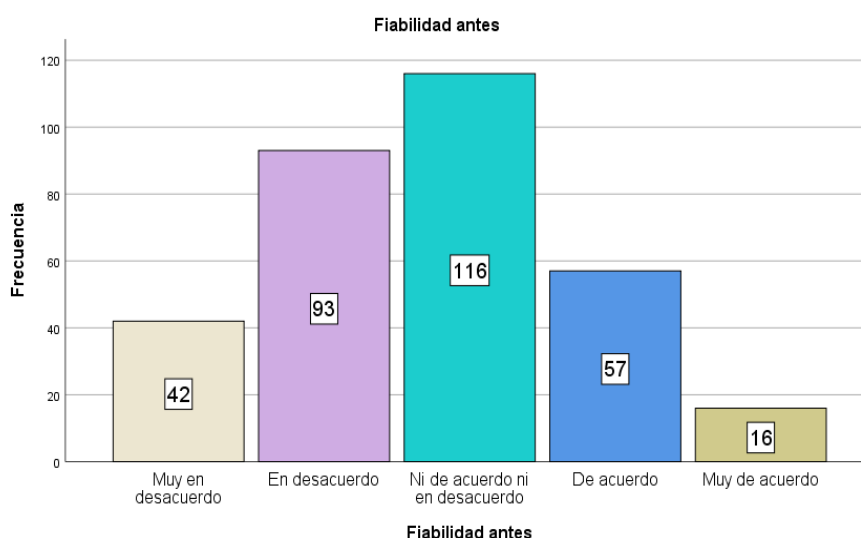
**Tabla 29.** Frecuencia de Fiabilidad antes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	42	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	93	28,7	28,7	41,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	35,8	35,8	77,5
Válido De acuerdo	57	17,6	17,6	95,1
Muy de acuerdo	16	4,9	4,9	100,0
Total	324	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 29. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Fiabilidad antes de la gestión por procesos.

**Figura 28. Frecuencia de Fiabilidad antes.**



*Fuente: Elaboración propia.*

En la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio antes de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 42 (13,0%) de los encuestados calificaron a la dimensión Fiabilidad muy en desacuerdo, 93 (28,7%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 116 (35,8%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 57 (17,6%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 16 (4,9%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

### Fiabilidad después

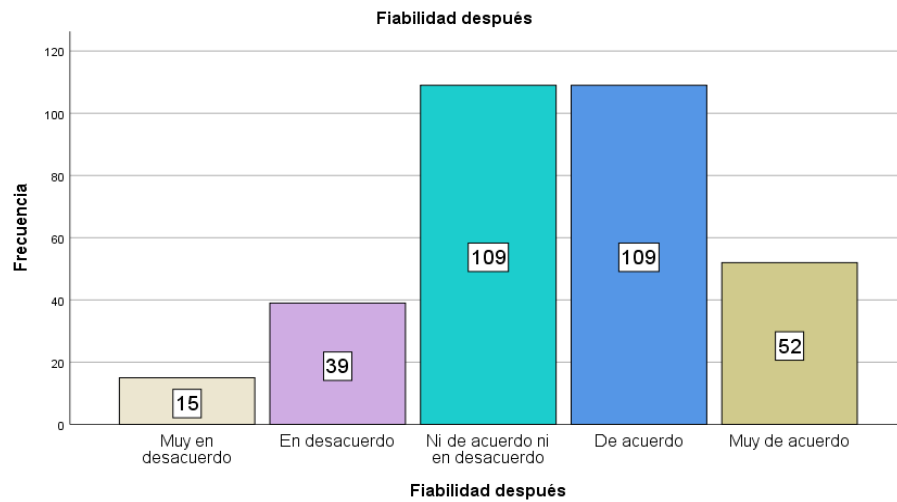
**Tabla 30. Frecuencia de Fiabilidad después**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	15	4,6	4,6	4,6
En desacuerdo	39	12,0	12,0	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	33,6	33,6	50,3
De acuerdo	109	33,6	33,6	84,0
Muy de acuerdo	52	16,0	16,0	100,0
Total	324	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 30. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Fiabilidad después de la gestión por procesos.

**Figura 29. Frecuencia de Fiabilidad después.**



*Fuente: Elaboración propia.*

En la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio después de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 15 (4,6%) de los encuestados calificaron a la dimensión Fiabilidad como muy en desacuerdo, 39 (12,0%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 109 (33,6%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 109 (33,6%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 52 (16,0%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

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

**Tabla 31. Estadística descriptiva de Fiabilidad antes y después.**

		Fiabilidad antes	Fiabilidad después
N	Válido	324	324
	Perdidos	0	0
Media		2,73	3,44
Desv. Desviación		1,053	1,044
Varianza		1,109	1,090

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 31. Muestra la estadística descriptiva antes y después del promedio de las frecuencias de la dimensión Fiabilidad en función a la gestión por procesos.

La media o promedio obtenida por la dimensión Fiabilidad en el antes fue de 2,73; lo cual significó que la calidad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,44; lo cual indicó que con la dimensión Fiabilidad de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.

#### 4.1.4. Resultado del objetivo específico 4

Establecer de qué manera la Gestión por Procesos mejora la seguridad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

#### Seguridad antes

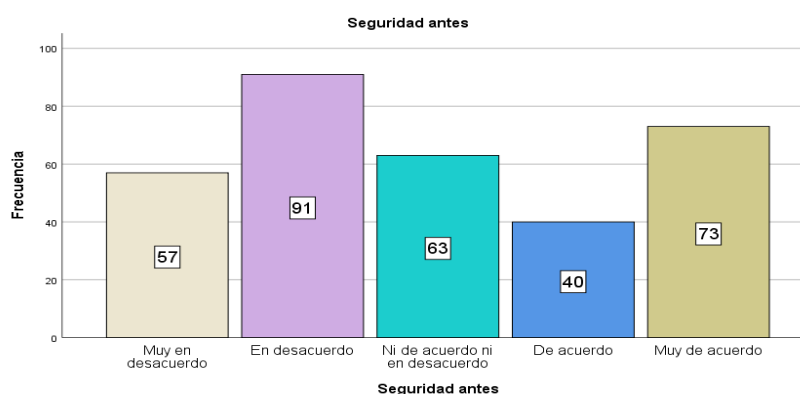
**Tabla 32.** Frecuencia de Seguridad antes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	57	17,6	17,6	17,6
En desacuerdo	91	28,1	28,1	45,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	19,4	19,4	65,1
De acuerdo	40	12,3	12,3	77,5
Muy de acuerdo	73	22,5	22,5	100,0
Total	324	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 32. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Seguridad antes de la gestión por procesos.

**Figura 30.** Frecuencia de Seguridad antes



*Fuente: Elaboración propia.*

En la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio antes de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 57 (17,6%) de los encuestados calificaron a la dimensión Seguridad muy en desacuerdo, 91 (28,1%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 63 (19,4%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 40 (12,3%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 73 (22,5%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

### Seguridad después

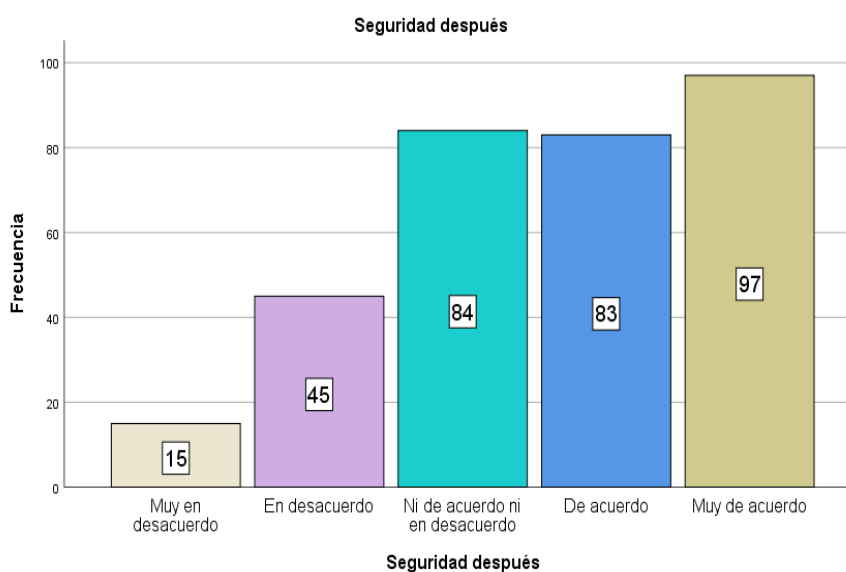
**Tabla 33.** Frecuencia de Seguridad después

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	15	4,6	4,6	4,6
En desacuerdo	45	13,9	13,9	18,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	25,9	25,9	44,4
De acuerdo	83	25,6	25,6	70,1
Muy de acuerdo	97	29,9	29,9	100,0
Total	324	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 33. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Seguridad después de la gestión por procesos.

**Figura 31.** Frecuencia de Seguridad después



*Fuente: Elaboración propia.*



En la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio después de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 15 (4,6%) de los encuestados calificaron a la dimensión Seguridad como muy en desacuerdo, 45 (13,9%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 84 (25,9%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 83 (25,6%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 97 (29,9%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

#### **Respuesta al objetivo específico 4**

**Tabla 34.** Estadística descriptiva de Seguridad antes y después

		Seguridad antes	Seguridad después
N	Válido	324	324
	Perdidos	0	0
Media		2,94	3,62
Desv. Desviación		1,418	1,180
Varianza		2,012	1,393

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 34. Muestra la estadística descriptiva antes y después del promedio de las frecuencias de la dimensión Seguridad en función a la gestión por procesos.

La media o promedio obtenida por la dimensión Seguridad en el antes fue de 2,94; lo cual significó que la calidad de servicio respecto a seguridad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,62 que indicó que con la dimensión Seguridad de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.

#### **4.1.4. Resultado del objetivo específico 5**

Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la Empatía en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

## Empatía antes

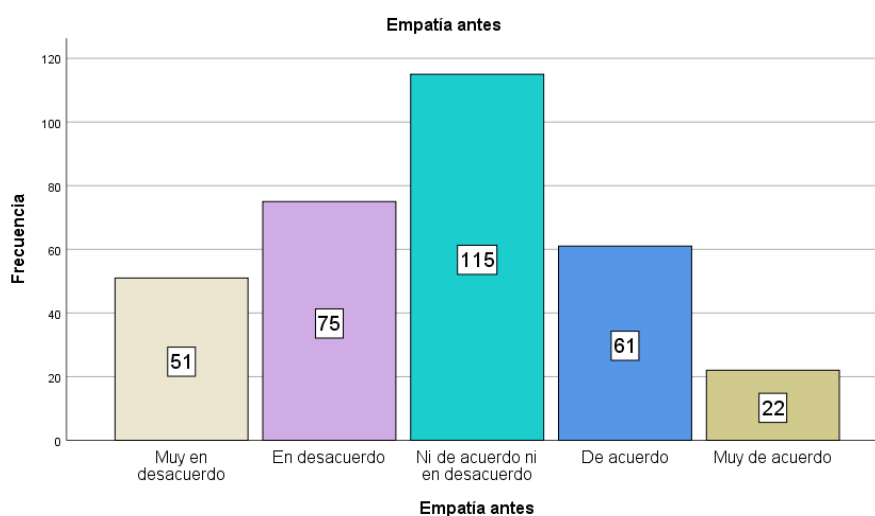
**Tabla 35.** Frecuencia de Empatía antes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	51	15,7	15,7
	En desacuerdo	75	23,1	38,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	35,5	74,4
	De acuerdo	61	18,8	93,2
	Muy de acuerdo	22	6,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 35. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Empatía antes de la gestión por procesos.

**Figura 32.** Frecuencia de Empatía antes



*Fuente: Elaboración propia.*

En la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio antes de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 51 (15,7%) de los encuestados calificaron a la dimensión Empatía muy en desacuerdo, 75 (23,1%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 115 (35,5%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 61 (18,8%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 22 (6,8%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

## Empatía después

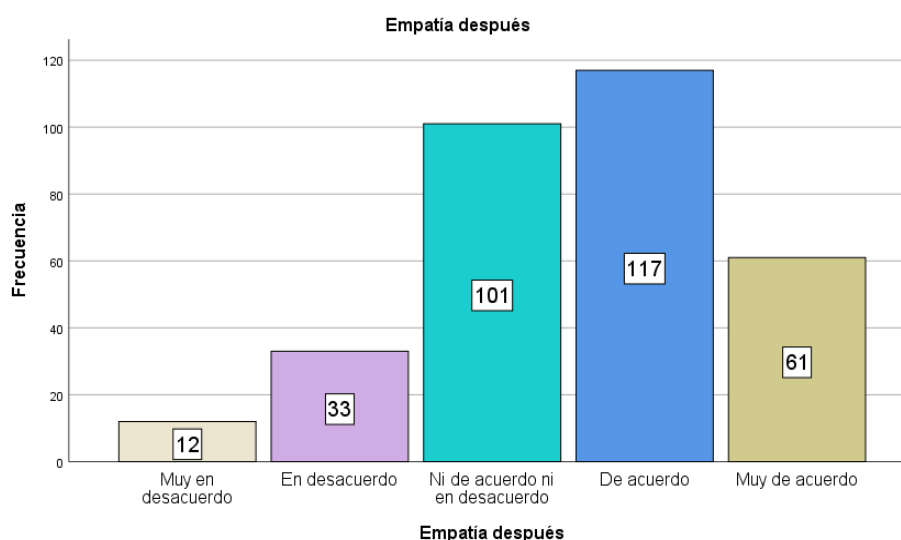
**Tabla 36.** Frecuencia de Empatía después

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	12	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	33	10,2	10,2	13,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	31,2	31,2	45,1
De acuerdo	117	36,1	36,1	81,2
Muy de acuerdo	61	18,8	18,8	100,0
Total	324	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 36. Indica el promedio de las frecuencias en cantidad y porcentaje válido y acumulado de la dimensión Empatía después de la gestión por procesos.

**Figura 33.** Frecuencia de Empatía después.



*Fuente: Elaboración propia.*

En la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio después de la aplicación de la Gestión por Procesos, se encontró que 12 (3,7%) de los encuestados calificaron a la dimensión Empatía como muy en desacuerdo, 33 (10,2%) de ellos evaluaron como que estuvieron en desacuerdo, 101 (31,2%) estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 117 (36,1%) indicaron que estuvieron de acuerdo, y 61 (18,8%) consideraron que estuvieron muy de acuerdo.

## Respuesta al objetivo específico 5

**Tabla 37.** Estadística descriptiva de Empatía antes y después.

		Empatía antes	Empatía después
N	Válido	324	324
	Perdidos	0	0
Media		2,78	3,56
Desv. Desviación		1,129	1,026
Varianza		1,276	1,052

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 37. Muestra la estadística descriptiva antes y después del promedio de las frecuencias de la dimensión Empatía en función a la gestión por procesos.

La media o promedio obtenida por la dimensión Empatía en el antes fue de 2,78; lo cual significó que la calidad de servicio respecto a seguridad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,56 que indicó que con la dimensión Empatía de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.

### 4.1.4. Resultado del objetivo general

Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la calidad del servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

**Tabla 38.** Cuadro resumen de la Estadística descriptiva general del antes y después.

	DIMENSIONES				
	TAN	CAR	FIA	SEG	EMP
<b>Antes</b>	2.76	2.66	2.73	2.94	2.78
<b>Después</b>	3.60	3.45	3.44	3.62	3.56

TAN = Tangibilidad

CAR = Capacidad de Respuesta

FIA = Fiabilidad

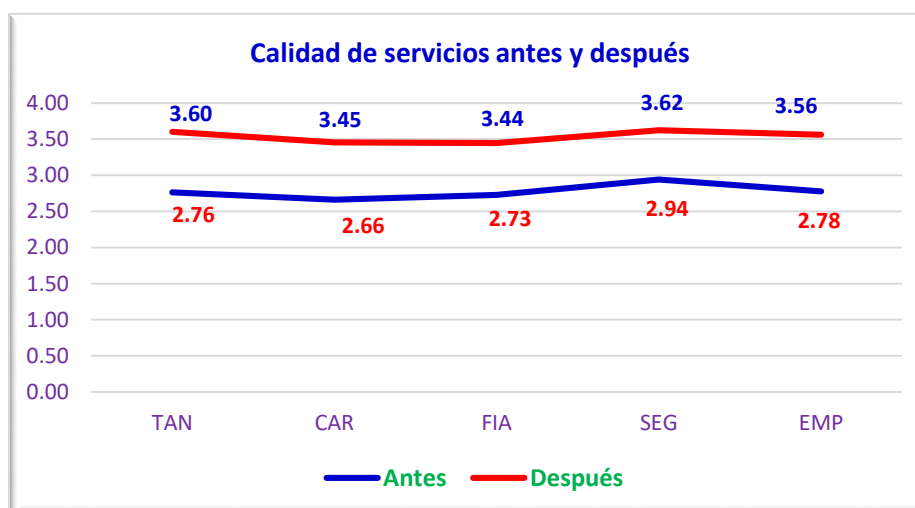
SEG = Seguridad

EMP = Empatía

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla 38 muestra la estadística descriptiva general del antes y después de la Gestión por Procesos del promedio de los valores de las dimensiones tangibilidad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía procesos.

**Figura 34.** Cuadro resumen de la Estadística descriptiva general del antes y después.



Fuente: *Elaboración propia.*

La figura muestra esquemáticamente la mejora de la calidad de servicio del después respecto al antes, la cual se explica por la aplicación de la variable gestión por procesos.

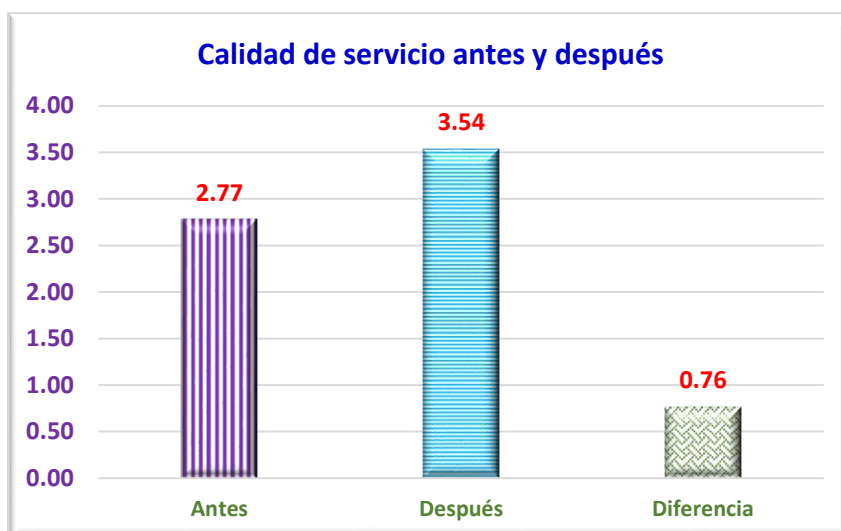
**Tabla 39.** Cuadro resumen antes y después en cantidad y porcentaje.

Calidad de servicio	Cantidad	%
Antes	2.77	55.49
Después	3.54	70.74
<b>Diferencia</b>	<b>0.76</b>	<b>15.25</b>

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla 39. Muestra, presenta de modo resumido en cantidad y porcentajes de los valores obtenidos en el antes, después y la diferencia de los valores promedio de todas las dimensiones.

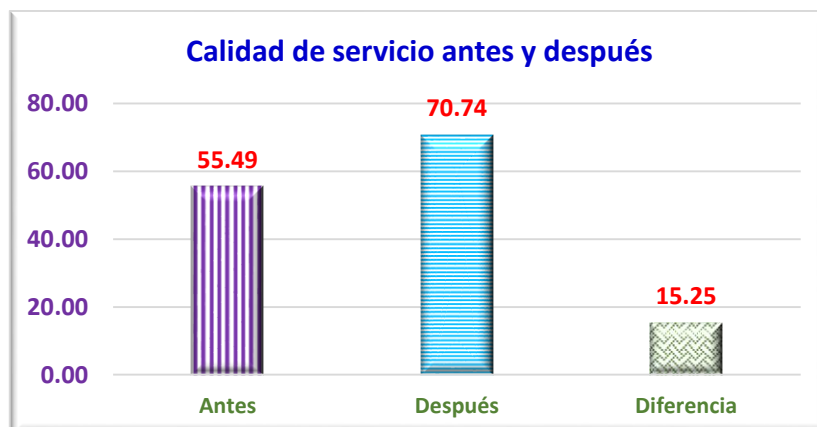
**Figura 35.** Cuadro resumen antes y después en cantidad.



Fuente: Elaboración propia.

La variable Calidad de servicio brindada por la Municipalidad de Huayllabamba pasó de 2.77 valor calificado entre como en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo al valor 3.54 valor calificado como de acuerdo, lo cual significó que la Gestión por Procesos mejoró la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad.

**Figura 36.** Cuadro resumen antes y después en porcentaje



Fuente: Elaboración propia.

La variable Calidad de servicio brindada por la Municipalidad de Huayllabamba pasó de 55.49% valor calificado entre como en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo a 70.74%, valor calificado como de acuerdo, lo cual significó que la Gestión por Procesos mejoró la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad. El incremento de mejora fue del 15.25%.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**Ho: Hipótesis nula o hipótesis de trabajo:** La Gestión por Procesos no mejorará significativamente la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

**H1: Hipótesis alterna o hipótesis del investigador:** La Gestión por Procesos mejorará significativamente la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

**2. Nivel de significancia:** 5% = 0.05

### 3. Estimación del p valor

#### Prueba de normalidad

**Tabla 40.** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,319	324	,000	,834	324	,000
Tangibilidad antes	,196	324	,000	,910	324	,000
Capacidad de Respuesta antes	,180	324	,000	,909	324	,000
Fiabilidad antes	,185	324	,000	,911	324	,000
Seguridad antes	,203	324	,000	,875	324	,000
Empatía antes	,189	324	,000	,912	324	,000
Calidad de Servicio antes	,223	324	,000	,902	324	,000
Tangibilidad después	,214	324	,000	,891	324	,000
Capacidad de Respuesta después	,229	324	,000	,898	324	,000
Fiabilidad después	,200	324	,000	,901	324	,000
Seguridad después	,181	324	,000	,881	324	,000
Empatía después	,215	324	,000	,893	324	,000
Calidad de Servicio después	,208	324	,000	,895	324	,000

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 40. Muestra los valores estadísticos del p valor o significancia por cada dimensión de las dos variables.

Tal como se puede observar los valores de Sig o p valor son menores a 0.05, por lo tanto, los datos no son normales, es decir, no corresponden a una curva normal.

**4. Elección de la prueba estadística:** Prueba de rangos con signo de Wilcoxon debido a que los datos no fueron normales y variables correlacionales, es por ello que se escogió la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

**5. Toma de decisión:**

$p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, se acepta hipótesis del investigador

$p > 0.05$  se rechaza hipótesis del investigador, se acepta la hipótesis nula

**Contrastación de hipótesis general con Prueba de rangos con signo de Wilcoxon**

**Tabla 41.** Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis general

<b>Rangos</b>				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
	Rangos negativos	18 <sup>a</sup>	108,50	1953,00
Calidad de Servicio después	Rangos positivos	243 <sup>b</sup>	132,67	32238,00
- Gestión por Procesos	Empates	63 <sup>c</sup>		
Total		324		

a. Calidad de Servicio después < Gestión por Procesos  
b. Calidad de Servicio después > Gestión por Procesos  
c. Calidad de Servicio después = Gestión por Procesos

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 41. Permite conocer los valores de la prueba de rangos negativos y positivos de las variables Calidad de servicio después de la aplicación de la variable Gestión por Procesos.



**Tabla 42. Prueba de hipótesis Calidad de servicio y Gestión por Procesos**

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	Calidad de Servicio después - Gestión por Procesos
Z	-12,722 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 42. Muestra los estadísticos de prueba y permite el valor del p valor, la cual sirve para contrastar la hipótesis.

Tal como se puede observar, el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual significa que la Gestión por Procesos mejoró significativamente la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

Para las pruebas de hipótesis específicas se ha seguido el mismo método y se han encontrado los siguientes resultados:

### **Contrastación hipótesis específica 1: Gestión por procesos con la dimensión Tangibilidad después**

**Tabla 43. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 1**

<b>Rangos</b>				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
	Rangos negativos	18 <sup>a</sup>	80,75	1453,50
Tangibilidad después -	Rangos positivos	237 <sup>b</sup>	131,59	31186,50
Gestión por Procesos	Empates	69 <sup>c</sup>		
	Total	324		

a. Tangibilidad después < Gestión por Procesos

b. Tangibilidad después > Gestión por Procesos

c. Tangibilidad después = Gestión por Procesos

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 43 permite conocer los valores de la prueba de rangos negativos y positivos de las variables Tangibilidad después de la aplicación de la variable Gestión por Procesos.

**Tabla 44.** Prueba de hipótesis Tangibilidad después y Gestión por Procesos

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
Tangibilidad después - Gestión por Procesos	
Z	-12,865 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 44 muestra los estadísticos de prueba y permite el valor del p valor, la cual sirve para contrastar la hipótesis.

Se puede observar que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual significa que la Gestión por Procesos mejoró significativamente la dimensión Tangibilidad de la variable Calidad del Servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

### **Contrastación hipótesis específica 2: Gestión por procesos con la dimensión Capacidad de Respuesta después**

**Tabla 45.** Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 2

		<b>Rangos</b>		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de Respuesta después - Gestión por Procesos	Rangos negativos	21 <sup>a</sup>	105,71	2220,00
	Rangos positivos	231 <sup>b</sup>	128,39	29658,00
		Empates	72 <sup>c</sup>	
		Total	324	

a. Capacidad de Respuesta después < Gestión por Procesos  
b. Capacidad de Respuesta después > Gestión por Procesos  
c. Capacidad de Respuesta después = Gestión por Procesos

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 45 permite conocer los valores de la prueba de rangos negativos y positivos de las variables Capacidad de respuesta después de la aplicación de la variable Gestión por Procesos.

**Tabla 46.** Prueba de hipótesis Capacidad de respuesta después y Gestión por Procesos

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
Capacidad de Respuesta después - Gestión por Procesos	
Z	-12,135 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 46 muestra los estadísticos de prueba y permite el valor del p valor, la cual sirve para contrastar la hipótesis.

Se puede observar que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual significa que la Gestión por Procesos mejoró significativamente la dimensión Capacidad de Respuesta de la variable Calidad del Servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

### **Contrastación hipótesis específica 3: Gestión por procesos con la dimensión Fiabilidad después**

**Tabla 47.** Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 3

<b>Rangos</b>				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad	Rangos negativos	21 <sup>a</sup>	89,43	1878,00
después -	Rangos positivos	228 <sup>b</sup>	128,28	29247,00
Gestión por	Empates	75 <sup>c</sup>		
Procesos	Total	324		

a. Fiabilidad después < Gestión por Procesos

b. Fiabilidad después > Gestión por Procesos

c. Fiabilidad después = Gestión por Procesos

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 47 permite conocer los valores de la prueba de rangos negativos y positivos de las variables Fiabilidad después de la aplicación de la variable Gestión por Procesos.

**Tabla 48.** Prueba de hipótesis Fiabilidad después y Gestión por Procesos

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
Fiabilidad después - Gestión por Procesos	
Z	-12,327 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla 48 muestra los estadísticos de prueba y permite el valor del p valor, la cual sirve para contrastar la hipótesis.

Se puede observar que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual representa que la Gestión por Procesos mejoró significativamente la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad del Servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

#### **Contrastación hipótesis específica 4: Gestión por procesos con la dimensión Seguridad después**

**Tabla 49.** Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 4

<b>Rangos</b>				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad después - Gestión por Procesos	Rangos negativos	24 <sup>a</sup>	84,38	2025,00
	Rangos positivos	231 <sup>b</sup>	132,53	30615,00
	Empates	69 <sup>c</sup>		
Total		324		

a. Seguridad después < Gestión por Procesos

b. Seguridad después > Gestión por Procesos

c. Seguridad después = Gestión por Procesos

Fuente: *Elaboración propia.*

La tabla 49 permite conocer los valores de la prueba de rangos negativos y positivos de las variables Seguridad después de la aplicación de la variable Gestión por Procesos.

**Tabla 50. Prueba de hipótesis Seguridad después y Gestión por Procesos**

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
Seguridad después - Gestión por Procesos	
Z	-12,338 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 50 muestra los estadísticos de prueba y permite el valor del p valor, la cual sirve para contrastar la hipótesis.

Se puede observar que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual representa que la Gestión por Procesos mejoró significativamente la dimensión Seguridad de la variable Calidad del Servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

### **Contrastación hipótesis específica 5: Gestión por procesos con la dimensión Empatía después**

**Tabla 51. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de hipótesis específica 5**

<b>Rangos</b>				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía después - Gestión por Procesos	Rangos negativos	15 <sup>a</sup>	91,00	1365,00
	Rangos positivos	243 <sup>b</sup>	131,88	32046,0 0
	Empates	66 <sup>c</sup>		
Total		324		

a. Empatía después < Gestión por Procesos  
b. Empatía después > Gestión por Procesos  
c. Empatía después = Gestión por Procesos

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 51 permite conocer los valores de la prueba de rangos negativos y positivos de las variables Empatía después de la aplicación de la variable Gestión por Procesos.

**Tabla 52.** Prueba de hipótesis Empatía después y Gestión por Procesos

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
Empatía después - Gestión por Procesos	
Z	-13,098 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 52 muestra los estadísticos de prueba y permite el valor del p valor, la cual sirve para contrastar la hipótesis.

Se puede observar que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual representa que la Gestión por Procesos mejoró significativamente la dimensión Empatía de la variable Calidad del Servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.

### 3. Discusión

En la presente investigación se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.25%; este resultado coincide ligeramente con lo encontrado quien Morales (2020) quien sostiene que una adecuada gestión por procesos mejora la calidad del servicio en cualquier tipo de institución, asimismo, coincide ligeramente con por Remigio (2019) cuando afirma el escaso conocimiento sobre gestión por procesos disminuye la calidad del servicio, sus resultados encontrados también coinciden ligeramente debido a que encontró que 15% fue muy inadecuado, 40% indicaron que fue inadecuado, 40% que fue regular; sobre las expectativas, 5% indicaron que sería adecuado, para el 60% sería muy adecuado y para el 30% excelente.

Los resultados encontrados en el presente estudio coincidieron ligeramente con los resultados de la investigación antecedente de Aguilar y Jeri (2022) ya que con la gestión por procesos pudo reducir el tiempo de búsqueda de información con una reducción porcentual 59.25% y ahorro porcentual de tiempo de 73.96%. La mejora de la calidad de servicio obtenida en la presente investigación debido a la gestión por procesos también coincide con los resultados de la investigación antecedente de Galindo (2021) en donde, debido a la gestión por procesos se pudo incrementar 30% la mejora de la calidad, en este caso, la perspectiva cliente fue influenciado por el Rediseño de los Procesos que inició con 30% y después con 68%, con aumento de 38%, estos resultados se fundamentan teóricamente en lo sostenido por Gaviria (2020) quien afirma que la Gestión Procesos Claves presenta influencia positiva en la mejora de la calidad de servicio. Estos resultados se manifiestan debido a las ventajas que ofrece la Gestión por procesos, la cual consiste en tener un conocimiento de los procesos y realizarlos en el menor tiempo posible sin afectar la calidad de sus resultados, no obstante, la desventaja es que para que sus beneficios sucedan, el empleado debe estar motivado concientizado en la realización del proceso (Chang, 2016).

Respecto al cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos coinciden ligeramente con los resultados de la investigación de Philco (2020) en donde se tuvo que la mejora de los procesos mejoró el tiempo de atención del servicio en 17%, mejoró la recuperación del cobro reparaciones en un 18%, asimismo, sus conclusiones, encontró que se mejoró el servicio al cliente debido al enfoque y mejora de los procesos a los cuales les hizo más eficiente, el seguimiento como procesos permitió tener control sobre las coordinaciones ejecutadas en la atención del servicio de satisfacción al cliente. El rediseño del proceso permitió adaptar el procedimiento con los nuevos enfoques y objetivos alineándolos a las necesidades de los clientes. Los resultados también coinciden con la investigación de Sotelo (2021) quien tuvo incremento significativo en la productividad en 47.4%; la gestión por procesos permitió conseguir incrementar la eficiencia a un 29%, también lograron incrementar el nivel de eficacia a un 16%; concluyó que la aplicación de la Gestión por proceso contribuyó en la mejora mejorar la productividad.

La presente investigación encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.25%; estos resultados también coinciden ligeramente con los resultados de la investigación antecedente de Flores y Panta (2022) en donde se encontró que la implementación de la gestión por procesos contribuyó a que la eficiencia estudiada se incrementará en 24%. La presente investigación es relevante porque aborda uno de los problemas fundamentales de las instituciones públicas, esto es la calidad en el servicio, todos los ciudadanos esperan ser servidos con calidad y en menor tiempo, en ese sentido, el aporte de la presente investigación va en esa dirección.

Cuba y Valeriano (2020) dado que antes de la aplicación de la gestión por procesos los procesos tardaron mucho tiempo en la atención a adultos mayores, los tiempos estuvieron entre 196 y 240 horas. Que la aplicación de la primera variable permitió identificar procesos con problemas que implicaron más tiempo de espera con 14.41 horas, inspección 19 horas, ficha técnica de la inspección 17.06 horas, Registro y evaluación de informe 7.93 horas y Elaboración de informe 24.90 horas. Que la gestión por procesos contribuyó



en mejorar las actividades críticas de 16 a 40%. Que la eficiencia de atención al cliente mejoró de 7.1% a 11.3% en los procesos investigados. En la presente investigación se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.37%; este resultado coincide ligeramente con lo encontrado por Ávila (2020) quien tuvo como resultado que la calidad del servicio incidió en la satisfacción de los clientes, que la variable independiente no fue apropiada porque existieron debilidades sobre deficiencias sobre conocimiento enfocado hacia adecuada prestación del servicio a los usuarios.

En la presente investigación se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.25%; este resultado tuvo diferencia significativa con la investigación de Guamanzara (2018) en donde se encontró que la prestación del servicio tuvo deficiencias en 52%, esto significó que la atención prestada no fue adecuada, encontró problemas en la eficiencia respecto a la atención de las necesidades, la valoración de los servicios fue aceptada en 42% de los funcionarios, el 69% de funcionarios requirió de mejora en condiciones, el servicio prestado al cliente fue inadecuada, el tiempo en la atención de un trámite fue bastante alto, el gobierno edil no fue el adecuado. En la presente investigación se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.25%; este resultado coincide ligeramente con lo encontrado por Montenegro (2022) en donde encontró que existió relación alta con 0.885 de la gestión por resultados con la satisfacción del usuario, esto significó que estas variables se relacionaron y contribuyeron en la eficiencia y eficacia del servicio, existió relación media moderada de 0.554 entre la fiabilidad y la gestión de resultados, existió relación de 0.516 entre la capacidad de respuesta y la gestión de resultados, existió relación con 0.659 para empatía con gestión de resultados; existió relación de 0.722 para seguridad con gestión de resultados; existió relación positiva alta con 0.772 para elementos tangibles con la gestión de resultados. En la presente investigación se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró

significativamente a la variable Calidad de servicio en un 15.25%; este resultado coincide ligeramente con la investigación antecedente de Gaviria (2021) en donde la propuesta mejoró los servicios prestados a la comunidad, hubo dominio aceptable de los funcionarios ediles y que estuvieron siempre comprometidos en alcanzar las metas relacionadas con los indicadores eficiencia y eficacia en un 80%, el modelo alcanzó la gestión por procesos en donde se realizaron procesos de planificación, análisis, modelamiento, implementación, fiscalización visual, así como desarrollar mejoras con el objetivo de desarrollar la gerencia documentaria, plantear actividades estratégicas e instaurar salidas que optimicen el trabajo de los participantes con propósitos de perfeccionamiento de los servicios prestados a la comunidad desde la perspectiva de la calidad. En el presente estudio se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.25%; este resultado coincide ligeramente con la investigación de Arteaga y Saavedra (2018) porque tuvo resultados en que la calidad del servicio de aseo de las calles y parques fue de 24.93%, recojo de basura fue 31.19%, que la propuesta de estudio mejoró el servicio público de Limpieza pública, contribuyó con una visión horizontal de la institución, ayudó en la mejora de operación de los procesos, proporcionó indicadores que coadyuvaron en gestionar, evaluar los procesos, aunque hubo usuarios que denunciaron la calidad del servicio como muy mala. En la presente investigación se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.25%; este resultado coincide ligeramente con lo concluido por Fernández (2018) dado que encontró correlación significativa entre las variables estudiadas con  $r = 0,937$ . Que, en la determinación de la satisfacción, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad fueron dimensiones en la prestación del servicio de calidad óptima, que se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis contraria. Que fue el uso de herramientas que permitieron evidenciar la confiabilidad y el  $r$  de Pearson como comprobación de la relación entre las variables estudiadas. En la presente investigación se encontró que la variable Gestión por Procesos mejoró significativamente a la variable

Calidad de servicio en la Municipalidad de Huayllabamba 2022 en un 15.25%; este resultado coincide ligeramente con la investigación antecedente de Arteaga (2021) en donde encontró que el 3% de funcionarios ediles señalaron que la gestión por procesos aplicada en la prestación de fue buena; el 34% indicó que fue regular; el 47% señaló que fue deficiente; y el 16% calificaron como deficiente; ningún encuestado valoró como muy bueno; de lo cual se dedujo que la gestión por procesos fue ineficiente. Que el 31% manifestaron que los procesos fueron buenos; 66% calificaron como regular; el 3% consideró como deficiente; ningún encuestado valoró como muy bueno o muy deficiente. Que el 3% de encuestados indicaron que el nivel de seguimiento fue muy bueno para el 9% fue buena; para el 66% fue regular; para el 22% fue deficiente; ningún encuestado consideró muy deficiente. Que el 3% de los encuestados indicaron que la mejora de los procesos en la prestación de servicios públicos ediles fue muy buena; para el 56% fue buena; para el 41% fue regular; ningún encuestado valoró como deficiente o muy deficiente.

## V. CONCLUSIONES

1. La variable Calidad de servicio brindada por la Municipalidad de Huayllabamba pasó de 2.77 valor calificado entre como en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo al valor 3.54 valor calificado como de acuerdo, porcentualmente, esta variable pasó de 55.49% valor calificado entre como en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo a 70.74%, valor calificado como de acuerdo, lo cual significó que la Gestión por Procesos mejoró la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba. El incremento de mejora fue del 15.25%.
2. La media obtenida por la dimensión Tangibilidad en el antes fue de 2,76; por lo tanto, lo cual significa que la calidad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,60 que indicó que con la dimensión Tangibilidad de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.
3. La media obtenida por la dimensión Capacidad de respuesta en el antes fue de 2,66; por lo tanto, lo cual significó que la calidad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,45 que indicó que con la dimensión Capacidad de respuesta de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.
4. La media obtenida por la dimensión Fiabilidad en el antes fue de 2,73; lo cual significó que la calidad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,44; lo cual indicó que con la dimensión Fiabilidad de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.
5. La media obtenida por la dimensión Seguridad en el antes fue de 2,94; lo cual significó que la calidad de servicio respecto a seguridad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo

ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,62 que indicó que con la dimensión Seguridad de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.

- 6.** La media o promedio obtenida por la dimensión Empatía en el antes fue de 2,78; lo cual significó que la calidad de servicio respecto a seguridad con que brindaba la municipalidad a los usuarios se encontró entre en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo; después de la mejora de los procesos, el promedio fue de 3,56 que indicó que con la dimensión Empatía de la Variable Calidad de servicio los usuarios estuvieron de acuerdo, esto fue debido a la Gestión por procesos mejoró la dimensión indicada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. La Gerencia de la Municipalidad de Huayllabamba debe tener en cuenta la aplicación y mejoramiento continuo de la presente investigación dado que ha demostrado mejorar la calidad de servicio que presta a la comunidad de su jurisdicción, en cada aplicación debe registrar los datos de ambas variables para futuros estudios. Previo a las aplicaciones futuras debe concientizar al personal administrativo y operativo para que se motiven en el dominio de ambas variables y puedan aplicarlo sostenidamente.
2. La Gerencia de la Municipalidad de Huayllabamba debe atender más profundamente a la dimensión Tangibilidad, esto significa que debe mejorar las instalaciones en donde presta los servicios a los usuarios, para ello debe planificar las mejoras de las instalaciones y pedir apoyo a las instituciones gubernamentales para poder concretizarlas. Asimismo, debe capacitar trimestralmente a sus empleados en la mejora de los procesos que realizan en la atención a sus usuarios.
3. La Gerencia de la Municipalidad de Huayllabamba debe seguir perfeccionando la capacidad de respuesta con que atiende de a sus usuarios, esto significa que debe mejorar las atenciones en los servicios de trámite documentario, servicio de recojo de los residuos sólidos, programa de vaso de leche, agua y desagüe, etc. Para ello debe mejorar la atención de los reclamos mejorando la información al cliente y a los empleados, así como mejorando sus procesos.
4. La Gerencia de la Municipalidad de Huayllabamba debe seguir perfeccionando la fiabilidad o confianza que los usuarios deben tener cuando son atendidos en cualquier área de la institución edil; esto lo puede mejorar y dar sostenibilidad mediante capacitaciones específicas sobre el tema a sus empleados y motivándolos para que mejoren en sus procesos sostenidamente en el tiempo.
5. La Gerencia de la Municipalidad de Huayllabamba debe seguir perfeccionando la dimensión seguridad, lo cual implica que la institución edil

debe garantizar una atención segura a sus usuarios, para ello debe planificar los posibles riesgos, vulnerabilidades y peligros en la prestación del servicio; esto lo puede lograr mediante la planificación, organización y control de sus instalaciones y procesos.

6. La Gerencia de la Municipalidad de Huayllabamba debe seguir perfeccionando la dimensión empatía, lo cual significa que los usuarios deben siempre atender a sus usuarios como les gustaría ser atendidos, esto se puede mejorar mediante capacitaciones realizadas con cierta frecuencia, pero realizadas con profesionales expertos que hayan aplicado sus experiencias en otras instituciones ediles y que hayan tenido éxito, también implica seguir mejoran los procesos de atención a los usuarios ediles.

## REFERENCIAS

AGUILAR, Gino Luis y JERI, Miguel Franklin. Aplicación de la Gestión por procesos para la Automatización de trámite documentario en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho 2022. Tesis de grado. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. 2022.

ARETAGA, Roberto Carlos y SAAVEDRA, Omar Wilton. Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque, Perú. Tesis de grado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 2018.

ARTEAGA, Anthony Luis. Gestión por procesos en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de “Pampas”, Pallasca 2021. Tesis de grado. Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. 2021.

BONG, Jeong & Yoon, Tom E. Improving it process management through value. Sao Paulo: JISTEM: Journal of Information Systems, 2016, p. 23.

BOSTANCI, B., & EEDEM, N. Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. Socio-Economic Planning Sciences. 2020. 69, 100754.

Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>

BRAVO, J. Propuesta para mejorar el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa Cosas & Hogar SAC aplicando la metodología Business process management BPM Chiclayo 2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque - Perú. 2018. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5972>



CARBAJAL, C. R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>

CASTILLO, R. N; CÁRDENAS, M. y PALOMINO, G. D. Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Revista multidisciplinar Ciencia Latina. 2020. vol. 4.  
Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130) ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215

CHANG, J. Business process management systems: strategy and implementation. Auerbach Publications. 2016.

CONTRERAS, F., OLAYA, J. y MATOS, F. Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. 2017.  
Disponible en: <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20est%C3%A1ndares.pdf>

CUBA, Kelly Marlyn y VALERIANO, Erick Dennis. Gestión por procesos para mejorar la eficiencia de atención al cliente en el Área Tributaria de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019. Tesis de grado. Universidad César Vallejo, Trujillo Perú. 2020.

DUQUE, O. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales. 2015.

EMRAH, K., YILDIRIM, A. y OZCAN, S. Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. Business and Economics Research Journal. 2019. 10(4), 885–901.

ERSHADI, M., JEFFERIES, M. DAVIS, P. y MOJTAHEDI, M. Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *The Journal of Modern Project Management* 2020. Disponible en: <https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM02302>

ETIKAN, Ilker y BALA Kabiru. Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal* [en línea]. Vol. 5(6): 00149, 4 de mayo de 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>  
ISSN: 2378-315X

FERNÁNDEZ, Gilberto. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú. 2018.

FLORES, Juan José y PANTA, Keily Stefany. Gestión por procesos para mejorar la eficiencia del área de emisión de brevets de la Municipalidad Provincial de Ascope, La Libertad – 2022. Tesis de grado Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú. 2022.

FRY, Margaret, CURTIS, Kate, CONSIDINE, Julie y SHABAN, Ramon. Using observation to collect data in emergency research. *Australasian Emergency Nursing Journal* [en línea]. Vol. 20: 25-30 pp., enero de 2017. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aenj.2017.01.001>.  
ISSN: 1574-6267

GALINDO, Katerine Angelica. Gestión por procesos para mejorar el desempeño organizacional de una empresa constructora. Tesis de grado. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo Perú. 2021.

GAVIRIA, Rafael. Modelo de gestión por procesos para mejorar los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, 2020. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. 2021. Tarapoto, Perú.

GOBENA, A. G. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*. 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>

GUAMANZARA, Vladimir Alejandro. Análisis y evaluación del modelo de gestión por procesos en el área de gestión de calidad de servicio y desarrollo institucional que actualmente ejecuta el GAD municipal de Salinas, periodo 2016. Tesis de grado. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador. 2018.

KIRCHER, Philipp. Search design and online job search – new avenues for applied and experimental research. *Labour Economics* [en línea]. vol. 64. Diciembre-marzo 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2020.101820>.

ISSN: 0927-5371

LÓPEZ-ROLDAN, P. y FACHELLI, S. Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. 2015.

MOHAJAN, Haradhan K. Two criteria for good measurements in research: validity and reliability. *Annals of Spiru Haret University Economic Series* [en línea]. Vol.8 (17): 59-82 pp., 2017.

Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.26458/1746>

ISSN: 2393-1795

MONTENEGRO, Juanita Zadeth. Gestión por resultados y satisfacción del usuario en una municipalidad provincial de la región de Lambayeque. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. 2022.

MYERS, Michael y VENABLE, John. A set of ethical principles for design science research in information systems. *Information & Management* [en línea]. Vol. 51(6). Agosto-enero 2014. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.im.2014.01.002> ISSN: 0378-7206

OCTAVIO, M., & CRUZ, T. The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno. 2016. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>

PARADIS, Elise, O'BRIEN, Bridget, NIMMON, Laura, BANDIERA, G y MARTIMIANAKIS, M. Design: Selection of Data Collection Methods. *Journal of Graduate Medical Education*. Vol. 8 (2): 263-264 pp. 2016. Disponible en : <https://dx.doi.org/10.4300%2FJGME-D-16-00098.1>, ISSN: 1949-8349.

PHILCO, Laura Mery. Gestión por Procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma. Lima Perú. 2020.

PSOMAS, E., VOUZAS, F., BOURANTA, N. y TASIOU, M. Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2017. 9(1), 41–66. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>

SOTELO, Karl Jainer. Gestión por procesos para mejorar la productividad en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad de Independencia, Lima, 2021. Tesis de grado Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. 2021.

REMIGIO, Shirley Paola. La aplicación de la gestión por procesos para el cambio del procedimiento de devolución de dinero y su incidencia en la calidad del servicio al usuario en una entidad estatal en el año 2019. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma. Lima Perú. 2019.

Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1216&context=economia>

SINERGIA. Application of the process improvement in the company. Revista ECA. Cuba: s.n. 2018. Vol. 9, p. 11. 2528-7869

## ANEXOS

### Anexo N° 1. Matriz de operacionalización de variables

Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba – 2022.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable independiente:</b> Gestión por procesos	Se entiende como sistema de gestión que dinamiza la relación entre las personas y los procesos con enfoque disciplinario, cada tarea o actividad es una pieza en un proceso y los colaboradores lo realizan dentro de un sistema de producción en donde dan valor añadido al servicio. (Singh,2018). También se define como hacer bien los procesos que han sido planificados con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. (Morales, 2020)	La variable Gestión por procesos se medirá en función de los indicadores en las dimensiones determinación, seguimiento y ejecución del proceso.	Análisis de procesos	Porcentaje de procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos $\%PCSRRS = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} * 100}{\text{Total procesos de SRRS}}$	Razón
				Porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario $\%PCSTD = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} * 100}{\text{Total procesos de STD}}$	
				Porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento $\%PCSAS = \frac{N^{\circ} \text{ proceso críticos} * 100}{\text{Total procesos de SAS}}$	
				Porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche $\%PCSVL = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} * 100}{\text{Total procesos de SVL}}$	
			Mejora de procesos	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos $\%PMSRRS = \frac{N^{\circ} \text{ procesos mejorados} * 100}{\text{Total procesos de SRRS}}$	
				Porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario $\%PMSTD = \frac{N^{\circ} \text{ procesos mejorados} * 100}{\text{Total procesos de STD}}$	

				Porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento $\%PMSAS = \frac{N^{\circ} \text{ proceso mejorados} * 100}{\text{Total procesos de SAS}}$	
				Porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche $\%PMSVL = \frac{N^{\circ} \text{ proceso mejorados} * 100}{\text{Total procesos de SVL}}$	
<b>Variable dependiente:</b> Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	El modelo SERVQUAL, Este modelo mide la calidad de un servicio en función de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios o clientes, por lo tanto, este modelo mide la calidad de servicio desde el enfoque del cliente (Singh & Singh, 2018)	La variable Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad se medirá en función a los indicadores de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Eficiencia de los carros de basura	<b>Ordinal</b>  Malo (1) Regular (2) Normal (3) Bueno (4) Excelente (5)
				Instalación en tranmite documentario	
				Instalaciones de agua y desagüe	
				Productos de vaso de leche	
			Capacidad de respuesta	Nivel de información	
				Grado de atención	
				Nivel de disponibilidad	
			Fiabilidad	Respuestas a reclamos	
				Nivel de servicio	
				Grado de eficiencia	
				Nivel de problemas	
			Seguridad	Grado de promesas cumplidas	
				Nivel de seguridad	
Grado de medidas de seguridad					
Empatía	Nivel de atención personalizada				
	Grado de postservicio				
	Horario de atención				
	Nivel de preferencias				

### Cambio de escala

Escala	Intervalo	Escala ordinal
Escala de razón	Entre 0% y 30%	1 = Malo
	Entre 30% y 50%	2 = Regular
	Entre 50% y 70%	3 = Normal
	Entre 70% y 90%	4 = Bueno
	Entre 90% y 100%	5 = Excelente

## Anexo N° 2. Matriz de consistencia

Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba – 2022.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la calidad del servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?</p> <p>¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?</p> <p>¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la fiabilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?</p> <p>¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la seguridad en</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la calidad del servicio a usuarios en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>Establecer de qué manera la Gestión por Procesos mejora la fiabilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>Establecer de qué manera la Gestión por</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Gestión por Procesos mejorará significativamente la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La Gestión por Procesos mejorará significativamente la tangibilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>La Gestión por Procesos mejorará significativamente la capacidad de respuesta en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>La Gestión por Procesos mejorará significativamente la fiabilidad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>La Gestión por Procesos mejorará</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Se considera que la investigación es de tipo aplicada experimental.</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño es experimental del tipo pre experimental.</p> <p>Su esquema es:</p> $G: O_1 - X - O_2$ <p>Dónde:</p> <p>G: Clientes de la municipalidad</p> <p>O<sub>1</sub>: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad</p> <p>X: Gestión por procesos</p> <p>O<sub>2</sub>: Calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Gestión por procesos</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022</p>



<p>la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?</p> <p>¿De qué manera la Gestión por Procesos mejorará la empatía en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022?</p>	<p>Procesos mejora la seguridad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>Determinar de qué manera la Gestión por Procesos mejora la empatía en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p>	<p>significativamente la seguridad en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p> <p>La Gestión por Procesos mejorará significativamente la empatía en la Municipalidad de Huayllabamba, 2022.</p>	<p><b>Población y Muestra:</b></p> <p><b>Muestra Total:</b> La muestra Total para la variable Gestión por procesos fue 24 trabajadores. La unidad de análisis estará representada por un trabajador de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022</p> <p>La población de la variable calidad de servicio fue de 2046 usuarios y la muestra estuvo conformada por 324 usuarios</p> <p><b>Población Objetivo:</b> 24 trabajadores y 324 usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba, 2022</p> <p><b>Instrumentos de investigación</b></p> <p>Ficha de registro de datos y Cuestionario.</p>	
---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Autor:** Diestra Chuqui, Jhosep Ronaldo

### FICHA DE REGISTRO DE DATOS

N°	DIM	FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>			
01	<b>Análisis de procesos</b>	Procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos	
02		Procesos críticos del servicio trámite documentario	
03		Procesos críticos del servicio de agua y saneamiento	
04		Procesos críticos del servicio vaso de leche	
05	<b>Mejora de procesos</b>	Procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos	
06		Procesos mejorados en el servicio trámite documentario	
07		Procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento	
08		Procesos mejorados en el servicio vaso de leche	

*Fuente: Elaboración propia.*



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Autor:** Diestra Chuqui, Jhosep Ronaldo

### CUESTIONARIO

**Estimado encuestado:** Sírvase responder con absoluta sinceridad la siguiente encuesta, que corresponde al estudio de Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba - 2022. Sírvase responder la encuesta con responsabilidad y honestidad. Este proceso es totalmente anónimo, se reitera el pedido de absoluta honestidad en sus respuestas. Muchas Gracias por su participación.

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD</b>							
01	Tangibilidad	Las calles del vecindario están siempre limpias, sin acumulación de basura					
02		Los documentos se tramitan rápidamente no hay demoras en la entrega					
03		La distribución de agua es frecuente y el desagüe funciona bien					
04		Los productos de vaso de leche en la Municipalidad lo entregan en buen estado y en el tiempo programado					
05	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es buena, siempre informan ante cualquier eventualidad					
06		Tiene buen nivel de atención, siempre están prestos a atenderlos					
07		Los servidores ediles siempre están disponibles ante cualquier eventualidad del cliente					
08		La capacidad de las respuestas a los reclamos es frecuentes y rápidas					
09	Fiabilidad	Los servicios prestados por las áreas de la Municipalidad son fiables y generan confianza					
10		Los servidores atienden con de eficiencia					
11		No se generan muchos problemas presentados, y si los hay, lo solucionan con prontitud					
12		Las promesas siempre son cumplidas en el tiempo programado					

13	<b>Seguridad</b>	El servicio al usuario prestado en las instalaciones es adecuado, no se han registrado pérdidas de bienes					
14		Las medidas de seguridad física que se prestan en los ambientes de la Municipalidad son las adecuadas					
15	<b>Empatía</b>	La atención realizada por los servidores ediles es personalizada					
16		Los servidores ediles te atienden después de haberse realizado atenciones anteriores					
17		El horario de atención en la Municipalidad de Huayllabamba es la adecuada y conveniente para los usuarios					
18		Los servidores dan preferencias a usuarios ancianos de acuerdo con la ley.					

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **LEYENDA**

- |    |                                |   |               |
|----|--------------------------------|---|---------------|
| 1  | Muy en desacuerdo              | 2 | En desacuerdo |
| 3  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | De acuerdo    |
| 5. | Muy de acuerdo                 |   |               |

## Anexo N° 4. Cálculo de la Muestra

La fórmula para el cálculo de la muestra de la presente investigación es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * S^2}$$
$$n = \frac{2046 * 1.96^2 * 0.5^2}{2045 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.05^2} = 323.5650 = 324$$

Z = Nivel de confianza, para 95% de confianza es 1.96

S<sup>2</sup> = varianza

e = Error de estimación es 0.05

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

El tamaño de la muestra está conformado por 324 clientes de la Municipalidad de Huayllabamba, 202

### Anexo N° 5. Alfa de Cronbach

N°	GESTIÓN POR PROCESOS										
	Análisis de procesos				TOT	Mejora de procesos				TOT	TOT
	1	2	3	4		5	6	7	8		
1	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	10
2	2	1	2	1	6	1	1	1	2	5	11
3	2	2	4	4	12	1	3	2	1	7	19
4	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	38
5	4	5	1	2	12	5	5	5	4	19	31
6	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	12
7	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	10
8	2	2	4	4	12	2	1	3	3	9	21
9	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	36
10	2	2	4	3	11	1	4	3	3	11	22
11	2	2	4	4	12	2	1	2	2	7	19
12	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	38
13	1	1	1	2	5	5	4	5	5	19	24
14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	12
15	1	1	2	3	7	1	3	2	2	8	15
16	4	2	4	4	14	1	1	3	3	8	22
17	1	4	5	1	11	2	4	1	2	9	20
18	2	1	4	2	9	2	1	3	3	9	18
19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	37
20	4	2	4	4	14	1	4	1	1	7	21
21	1	4	5	1	11	2	1	2	2	7	18
22	2	1	4	2	9	2	2	4	4	12	21
23	2	2	4	4	12	5	4	5	5	19	31
24	5	4	4	5	18	1	1	2	2	6	24
25	1	1	1	2	5	1	3	2	2	8	13
26	1	3	2	2	8	1	1	2	1	5	13
27	1	1	2	3	7	4	5	4	4	17	24
28	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	10
29	2	1	4	2	9	2	1	1	1	5	14
30	3	3	4	4	14	4	2	5	4	15	29
31	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	39
32	2	1	4	3	10	1	1	2	2	6	16
33	4	2	2	1	9	1	2	1	2	6	15
34	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	10
35	2	1	4	2	9	2	1	2	1	6	15
36	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	37
37	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	35
38	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	11
39	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	37
40	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	38
41	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	12

N°	GESTIÓN POR PROCESOS										
	Análisis de procesos				TOT	Mejora de procesos				TOT	TOT
	1	2	3	4		5	6	7	8		
42	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	11
43	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	37
44	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	10
45	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	11
46	3	3	2	3	11	4	2	3	2	11	22
47	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	37
48	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	10
49	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	10
50	1	1	2	2	6	2	1	1	1	5	11
<b>Var</b>					<b>25.4</b>					<b>33.68</b>	
										Suma de varianzas	<b>59.06</b>
										Varianza General	<b>102.24</b>
										Valor de Alfa	<b>0.845</b>

Fuente: Elaboración propia.

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																								
	Tangibilidad				TOT	Capacidad de respuesta				TOT	Fiabilidad				TOT	Seguridad		TOT	Empatía				TOT	TOT	
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14		15	16	17	18			
1	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	2	1	1	5	17
2	1	2	2	1	6	2	1	2	3	8	3	3	4	5	15	2	2	4	1	1	1	2	5	23	
3	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	4	2	15	5	4	9	5	5	4	4	18	62	
4	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	2	2	4	1	1	2	1	5	19	
5	2	2	4	2	10	2	2	4	2	10	1	1	2	3	7	2	2	4	2	2	4	3	11	35	
6	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	3	16	5	5	10	5	5	5	4	19	63	
7	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	3	4	7	4	5	5	3	17	62	
8	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	1	5	1	8	4	5	9	2	2	4	2	10	29	
9	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	4	2	10	1	1	2	1	2	1	1	5	19	
10	1	1	2	3	7	1	1	2	3	7	2	2	4	4	12	2	2	4	1	1	1	2	5	23	
11	2	2	4	3	11	1	1	5	1	8	5	5	4	5	19	4	4	8	1	1	3	2	7	34	
12	4	4	4	4	16	2	2	4	2	10	5	5	4	5	19	3	5	8	1	1	2	3	7	41	
13	1	1	5	1	8	2	2	4	4	12	1	5	4	2	12	2	2	4	2	2	4	3	11	35	
14	2	2	4	2	10	5	5	4	5	19	3	3	2	2	10	4	3	7	4	4	4	4	16	52	
15	2	2	4	4	12	2	2	4	3	11	1	1	2	3	7	1	1	2	1	1	5	1	8	33	
16	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	2	2	4	3	11	5	1	6	2	2	4	2	10	51	
17	1	1	1	2	5	1	1	5	1	8	4	4	4	4	16	4	2	6	2	2	4	4	12	31	
18	1	1	2	2	6	2	2	4	2	10	5	5	5	1	16	4	4	8	5	5	4	5	19	43	
19	1	1	2	3	7	2	2	4	4	12	2	2	4	2	10	4	5	9	1	5	4	2	12	40	
20	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	2	2	4	4	12	1	2	3	3	3	2	2	10	48	
21	1	1	5	1	8	1	1	1	2	5	5	5	4	5	19	2	2	4	1	1	2	3	7	24	
22	2	2	4	2	10	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	2	3	5	2	2	4	3	11	32	
23	2	2	4	4	12	1	1	2	3	7	1	1	2	2	6	4	3	7	4	1	2	2	9	35	
24	5	5	4	5	19	2	2	4	3	11	1	1	2	3	7	4	4	8	1	1	2	3	7	45	



N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																							
	Tangibilidad				TOT	Capacidad de respuesta				TOT	Fiabilidad				TOT	Seguridad		TOT	Empatía				TOT	TOT
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14		15	16	17	18		
25	1	1	1	2	5	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	5	1	6	2	2	4	3	11	38
26	1	1	2	2	6	1	1	5	1	8	1	4	1	1	7	4	2	6	4	4	4	4	16	36
27	1	3	2	3	9	2	2	4	2	10	5	5	4	5	19	4	4	8	1	1	5	1	8	35
28	2	3	4	3	12	2	2	4	3	11	1	1	1	2	5	4	3	7	2	2	4	2	10	40
29	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	5	5	2	1	13	5	4	9	5	5	4	5	19	65
30	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	3	8	5	5	4	5	19	65
31	2	2	4	2	10	2	2	4	2	10	3	5	4	2	14	4	2	6	1	5	4	2	12	38
32	3	2	4	4	13	2	2	4	4	12	3	3	2	2	10	4	4	8	3	3	2	3	11	44
33	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	2	3	15	4	5	9	5	4	5	5	19	66
34	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	2	1	2	5	10	1	1	2	1	2	1	1	5	17
35	1	3	2	2	8	1	1	2	2	6	5	2	3	2	12	1	2	3	1	2	2	1	6	23
36	1	1	2	3	7	1	1	2	3	7	1	1	5	1	8	2	3	5	1	1	5	1	8	27
37	3	3	4	4	14	4	5	4	2	15	3	3	4	2	12	4	3	7	5	3	4	5	17	53
38	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	2	2	4	4	12	5	5	10	5	5	4	5	19	66
39	4	5	5	3	17	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	4	9	5	5	4	5	19	64
40	1	1	2	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	2	3	1	1	1	2	5	18
41	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	5	1	2	4	12	1	2		1	1	2	1	5	15
42	2	1	4	3	10	1	1	2	3	7	1	1	2	3	7	2	1	3	1	1	2	3	7	27
43	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	8	4	5	4	4	17	57
44	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	2	1	3	1	1	6	18
45	2	1	4	2	9	2	2	4	3	11	1	2	4	2	9	2	2	4	2	3	3	1	9	33
46	3	2	4	4	13	5	5	4	4	18	4	5	3	4	16	5	5	10	4	5	4	5	18	59
47	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	10	5	4	5	5	19	66
48	3	5	5	2	15	4	5	5	2	16	5	4	3	4	16	5	5	10	4	5	2	4	15	56
49	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	5	9	1	2	3	1	1	2	1	5	20
50	1	1	2	3	7	1	1	2	1	5	1	1	2	4	8	1	2	3	1	1	1	2	5	20



## Anexo N° 6. Fuente de tamaño de población

Resultados elecciones - Municipal distrital			
Elecciones regionales y municipales 2022			

Ubigeo			
ANCASH > SIHUAS > HUAYLLABAMBA			

Actas procesadas	Actas contabilizadas	Electores hábiles	Participación ciudadana
7 (70.000 %)	7 (70.000 %)	2,046	1,394 (68.133 %)

Actualización			
Fecha de actualización: 03/10/2022 - 07:14 h			

	Organización política	Total	% Votos válidos	% Votos emitidos
	MOVIMIENTO REGIONAL EL MAICITO	390	32.663 %	27.977 %
	MOVIMIENTO INDEPENDIENTE REGIONAL ANCASH A LA OBRA	59	4.941 %	4.232 %
	MOVIMIENTO ACCION NACIONALISTA PERUANO	170	14.238 %	12.195 %
	ALIANZA GOBIERNO UNIDAD Y ACCION - AGUA	317	26.549 %	22.740 %
	JUNTOS POR EL PERU	170	14.238 %	12.195 %
	ALIANZA PARA EL PROGRESO	88	7.370 %	6.313 %
	TOTAL DE VOTOS VÁLIDOS	1,194	100.000 %	85.653 %
	VOTOS EN BLANCO	79		5.667 %
	VOTOS NULOS	121		8.680 %
	TOTAL DE VOTOS EMITIDOS	1,394		100.000 %

Actas		10
Actas procesadas 70.000 %		7
Actas enviadas al JEE		0

Información referencial		
Mesas instaladas (N)		7

Fuente: Acta de procesos electorales.

## Anexo N° 7. Validación de Instrumentos

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Chimbote, 26 de noviembre de 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba - 2022
Grado o título que aspira	Licenciado
Apellidos y Nombre del tesista	Diestra Chuqui, Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1 Tangibilidad	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Las calles del vecindario están siempre limpias, sin acumulación de basura	X	X	X	X
	Los documentos se tramitan rápidamente no hay demoras en la entrega	X	X	X	X
	La distribución de agua es frecuente y el desagüe funciona bien	X	X	X	X
	Los productos de vaso de leche en la Municipalidad lo entregan en buen estado y en el tiempo programado	X	X	X	X

Dimensión 2 Capacidad de respuesta	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La capacidad de respuesta es buena, siempre informan ante cualquier eventualidad	X	X	X	X
	Tiene buen nivel de atención, siempre están prestos a atendernos	X	X	X	X
	Los servidores ediles siempre están disponibles ante cualquier eventualidad del cliente	X	X	X	X
	La capacidad de las respuestas a los reclamos son frecuentes y rápidas	X	X	X	X

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3 Fiabilidad		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Los servicios prestados por las áreas de la Municipalidad son fiables y generan confianza	X	X	X	X	
	Los servidores atienden con eficiencia	X	X	X	X	
	No se presentan muchos problemas, y si los hay, lo solucionan con prontitud	X	X	X	X	
	Las promesas siempre son cumplidas en el tiempo programado	X	X	X	X	

Dimensión 4 Seguridad		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	El servicio al usuario prestado en las instalaciones es adecuada, no se han registrado pérdidas de bienes	X	X	X	X	
	Las medidas de seguridad física que se prestan en los ambientes de la Municipalidad son las adecuadas	X	X	X	X	

Dimensión 5 Empatía		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La atención realizada por los servidores ediles es personalizada	X	X	X	X	
	Los servidores ediles te atienden después de haberse realizado atenciones anteriores	X	X	X	X	
	El horario de atención en la Municipalidad de Huayllabamba es la adecuada y conveniente para los usuarios	X	X	X	X	
	Los servidores dan preferencias a usuarios ancianos de acuerdo con la ley.	X	X	X	X	

  
Dr. Fernando Vega Huincho  
 CIP: 45511  
 Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Vega Huincho Fernando
Especialidad del experto	Ingeniero industrial. Metodólogo
Código de colegiatura	CIP. 45511
Ficha CTI Vitae (*)	

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Chimbote, 26 de noviembre de 2022

Estimado coordinador Nacional del programa de titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento de la variable gestión por procesos.

<b>Título de la tesis</b>	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba-2022
<b>Grado que aspira</b>	Licenciado
<b>Apellidos y Nombres del tesista</b>	Diestra Chuqui Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica uno de los ítems:

### FICHA DE REGISTRO DE DATOS

N°	DIM	FICHA DE REGISTRO DE DATOS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>							
01	<b>Análisis de procesos</b>	Porcentaje de procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos					X
02		Porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario					X
03		Porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento					X
04		Porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche					X
06	<b>Mejora de procesos</b>	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos					X
07		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario					X
08		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento					X
09		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche					X

1: malo 2. Regular. 3. Normal. 4. Bueno. 5: excelente

  
**Dr. Fernando Vega Huincho**  
 CIP: 45511

<b>Apellidos y Nombres del experto</b>	Vega Huincho Fernando
<b>Especialidad del experto</b>	Ingeniero Industrial. Metodólogo
<b>Código de colegiatura</b>	CIP. 45511

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Casma, 29 de noviembre de 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba - 2022
Grado o título que aspira	Licenciado
Apellidos y Nombre del tesista	Diestra Chuqui, Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1 Tangibilidad	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Las calles del vecindario están siempre limpias, sin acumulación de basura	X	X	X	X
	Los documentos se tramitan rápidamente no hay demoras en la entrega	X	X	X	X
	La distribución de agua es frecuente y el desagüe funciona bien	X	X	X	X
	Los productos de vaso de leche en la Municipalidad lo entregan en buen estado y en el tiempo programado	X	X	X	X

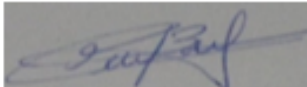
Dimensión 2 Capacidad de respuesta	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La capacidad de respuesta es buena, siempre informan ante cualquier eventualidad	X	X	X	X
	Tiene buen nivel de atención, siempre están prestos a atendernos	X	X	X	X
	Los servidores ediles siempre están disponibles ante cualquier eventualidad del cliente	X	X	X	X
	La capacidad de las respuestas a los reclamos son frecuentes y rápidas	X	X	X	X

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3 Fiabilidad		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Los servicios prestados por las áreas de la Municipalidad son fiables y generan confianza	X	X	X	X	
	Los servidores atienden con eficiencia	X	X	X	X	
	No se presentan muchos problemas, y si los hay, lo solucionan con prontitud	X	X	X	X	
	Las promesas siempre son cumplidas en el tiempo programado	X	X	X	X	

Dimensión 4 Seguridad		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	El servicio al usuario prestado en las instalaciones es adecuada, no se han registrado pérdidas de bienes	X	X	X	X	
	Las medidas de seguridad física que se prestan en los ambientes de la Municipalidad son las adecuadas	X	X	X	X	

Dimensión 5 Empatía		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La atención realizada por los servidores ediles es personalizada	X	X	X	X	
	Los servidores ediles te atienden después de haberse realizado atenciones anteriores	X	X	X	X	
	El horario de atención en la Municipalidad de Huayllabamba es la adecuada y conveniente para los usuarios	X	X	X	X	
	Los servidores dan preferencias a usuarios ancianos de acuerdo con la ley.	X	X	X	X	



Nahomy Naycke, AGUIRRE VILCHEZ

DNI:70124434  
Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	AGUIRRE VILCHEZ, Nahomy Naycke
Especialidad del experto	Ingeniero industrial.
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	



## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Casma, 29 de noviembre de 2022

Estimado coordinador Nacional del programa de titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento de la variable gestión por procesos.

<b>Título de la tesis</b>	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba-2022
<b>Grado que aspira</b>	Licenciado
<b>Apellidos y Nombres del tesista</b>	Diestra Chuqui Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica uno de los ítems:

### FICHA DE REGISTRO DE DATOS

N°	DIM	FICHA DE REGISTRO DE DATOS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>							
01	Análisis de procesos	Porcentaje de procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos					X
02		Porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario					X
03		Porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento					X
04		Porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche					X
06	Mejora de procesos	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos					X
07		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario					X
08		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento					X
09		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche					X

1: malo 2. Regular. 3. Normal. 4. Bueno. 5: excelente

Nahomy Naycke, AGUIRRE VILCHEZ

DNI: 70124434  
Firma del Juez Experto

<b>Apellidos y Nombres del experto</b>	AGUIRRE VILCHEZ, Nahomy Naycke
<b>Especialidad del experto</b>	Ingeniera Industrial.
<b>Código de colegiatura</b>	

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Huaraz, 02 de febrero de 2023

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba - 2022
Grado o título que aspira	Licenciado
Apellidos y Nombre del tesista	Diestra Chuqui, Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1 Tangibilidad	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Las calles del vecindario están siempre limpias, sin acumulación de basura	X	X	X	X
	Los documentos se tramitan rápidamente no hay demoras en la entrega	X	X	X	X
	La distribución de agua es frecuente y el desagüe funciona bien	X	X	X	X
	Los productos de vaso de leche en la Municipalidad lo entregan en buen estado y en el tiempo programado	X	X	X	X

Dimensión 2 Capacidad de respuesta	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La capacidad de respuesta es buena, siempre informan ante cualquier eventualidad	X	X	X	X
	Tiene buen nivel de atención, siempre están prestos a atendernos	X	X	X	X
	Los servidores ediles siempre están disponibles ante cualquier eventualidad del cliente	X	X	X	X
	La capacidad de las respuestas a los reclamos son frecuentes y rápidas	X	X	X	X

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3 Fiabilidad	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Los servicios prestados por las áreas de la Municipalidad son fiables y generan confianza	X	X	X	X
	Los servidores atienden con eficiencia	X	X	X	X
	No se presentan muchos problemas, y si los hay, lo solucionan con prontitud	X	X	X	X
	Las promesas siempre son cumplidas en el tiempo programado	X	X	X	X

Dimensión 4 Seguridad	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	El servicio al usuario prestado en las instalaciones es adecuada, no se han registrado pérdidas de bienes	X	X	X	X
	Las medidas de seguridad física que se prestan en los ambientes de la Municipalidad son las adecuadas	X	X	X	X

Dimensión 5 Empatía	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La atención realizada por los servidores ediles es personalizada	X	X	X	X
	Los servidores ediles te atienden después de haberse realizado atenciones anteriores	X	X	X	X
	El horario de atención en la Municipalidad de Huayllabamba es la adecuada y conveniente para los usuarios	X	X	X	X
	Los servidores dan preferencias a usuarios ancianos de acuerdo con la ley.	x	X	X	X



Ramírez Casimiro, Angel Luis

DNI:47611715  
Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Ramírez Casimiro, Angel Luis
Especialidad del experto	Ingeniero industrial.
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Huaraz, 02 de febrero de 2023

Estimado coordinador Nacional del programa de titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento de la variable gestión por procesos.

<b>Título de la tesis</b>	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba-2022
<b>Grado que aspira</b>	Licenciado
<b>Apellidos y Nombres del tesista</b>	Diestra Chuqui Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica uno de los ítems:

### FICHA DE REGISTRO DE DATOS

Nº	DIM	FICHA DE REGISTRO DE DATOS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>							
01	Análisis de procesos	Porcentaje de procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos					X
02		Porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario					X
03		Porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento					X
04		Porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche					X
06	Mejora de procesos	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos					X
07		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario					X
08		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento					X
09		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche					X

1: malo 2. Regular. 3. Normal. 4. Bueno. 5: excelente

Ramírez Casimiro, Ángel Luis

DNI: 47611715  
Firma del Juez Experto

<b>Apellidos y Nombres del experto</b>	Ramírez Casimiro, Ángel Luis
<b>Especialidad del experto</b>	Ingeniero industrial.
<b>Código de colegiatura</b>	

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Huaraz, 10 de febrero de 2023

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba - 2022
Grado o título que aspira	Licenciado
Apellidos y Nombre del tesista	Diestra Chuqui, Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1 Tangibilidad	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Las calles del vecindario están siempre limpias, sin acumulación de basura	X	X	X	X
	Los documentos se tramitan rápidamente no hay demoras en la entrega	X	X	X	X
	La distribución de agua es frecuente y el desagüe funciona bien	X	X	X	X
	Los productos de vaso de leche en la Municipalidad lo entregan en buen estado y en el tiempo programado	X	X	X	X

Dimensión 2 Capacidad de respuesta	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La capacidad de respuesta es buena, siempre informan ante cualquier eventualidad	X	X	X	X
	Tiene buen nivel de atención, siempre están prestos a atendernos	X	X	X	X
	Los servidores ediles siempre están disponibles ante cualquier eventualidad del cliente	X	X	X	X
	La capacidad de las respuestas a los reclamos son frecuentes y rápidas	X	X	X	X

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3 Fiabilidad		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	Los servicios prestados por las áreas de la Municipalidad son fiables y generan confianza	X	X	X	X	
	Los servidores atienden con eficiencia	X	X	X	X	
	No se presentan muchos problemas, y si los hay, lo solucionan con prontitud	X	X	X	X	
	Las promesas siempre son cumplidas en el tiempo programado	X	X	X	X	

Dimensión 4 Seguridad		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	El servicio al usuario prestado en las instalaciones es adecuada, no se han registrado pérdidas de bienes	X	X	X	X	
	Las medidas de seguridad física que se prestan en los ambientes de la Municipalidad son las adecuadas	X	X	X	X	

Dimensión 5 Empatía		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad	La atención realizada por los servidores ediles es personalizada	X	X	X	X	
	Los servidores ediles te atienden después de haberse realizado atenciones anteriores	X	X	X	X	
	El horario de atención en la Municipalidad de Huayllabamba es la adecuada y conveniente para los usuarios	X	X	X	X	
	Los servidores dan preferencias a usuarios ancianos de acuerdo con la ley.	x	X	X	X	


**COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ**  
  
**Mg. Lisset M. Solórzano Lirio**  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP N° 155425

Apellidos y Nombre del experto	SOLORIZANO LIRIO, Lisset Milagros
Especialidad del experto	Ingeniero industrial. Docente universitario
Código de colegiatura	CIP. 155425
Ficha CTI Vitae (*)	

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Huaraz, 10 de febrero de 2023

Estimado coordinador Nacional del programa de titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento de la variable gestión por procesos.

<b>Título de la tesis</b>	Gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio a usuarios de la Municipalidad de Huayllabamba-2022
<b>Grado que aspira</b>	Licenciado
<b>Apellidos y Nombres del tesista</b>	Diestra Chuqui Jhosep Ronaldo

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica uno de los ítems:

### FICHA DE REGISTRO DE DATOS

N°	DIM	FICHA DE REGISTRO DE DATOS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>							
01	<b>Análisis de procesos</b>	Porcentaje de procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos					X
02		Porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario					X
03		Porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento					X
04		Porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche					X
06	<b>Mejora de procesos</b>	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos					X
07		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario					X
08		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento					X
09		Porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche					X

1: malo 2. Regular. 3. Normal. 4. Bueno. 5: excelente


**COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ**  
 M<sup>g</sup>. Lisset M. Solorzano Lirio  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP N° 155425

<b>Apellidos y Nombres del experto</b>	SOLORZANO LIRIO, Lisset Milagros
<b>Especialidad del experto</b>	Ingeniero industrial. Docente universitario
<b>Código de colegiatura</b>	CIP. 155425

### Anexo Nº 8. Base de datos antes

Nº	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	2	4	5	5	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	5
2	2	3	1	2	2	5	2	5	4	1	4	4	5	1	2	4	1	2
3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	2	3	2	2	3	3	4	2
4	1	4	5	2	1	1	3	2	5	5	5	5	4	4	2	2	3	1
5	3	3	5	5	1	5	2	5	5	2	3	5	1	1	3	3	4	2
6	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
7	5	2	1	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	2	2	4	5	3
8	3	1	3	2	3	5	5	4	5	2	4	3	5	5	5	4	5	5
9	1	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
10	1	4	1	2	5	2	3	2	5	2	5	3	2	2	5	5	3	4
11	3	2	1	2	3	2	5	3	2	3	5	4	3	3	3	2	3	4
12	3	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	4	4	5	2	5	4	5
13	1	1	1	2	4	4	4	3	3	4	1	3	2	4	2	1	4	2
14	2	1	2	2	1	1	2	1	5	3	5	2	1	3	3	2	3	4
15	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	4	1
16	4	3	5	3	4	5	3	5	1	5	2	5	5	5	1	4	2	5
17	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1
18	1	2	3	2	3	3	5	5	2	3	1	5	5	4	5	2	3	1
19	2	2	3	4	1	2	3	3	1	3	5	2	2	1	5	1	3	5
20	2	5	5	3	3	2	4	4	1	2	3	3	2	3	5	1	2	3
21	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
22	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
23	5	2	3	5	4	1	2	1	2	1	4	5	4	3	3	2	3	4
24	2	5	1	5	3	1	4	5	4	1	2	5	5	2	3	2	1	2
25	3	5	2	5	4	4	5	4	3	1	4	3	4	4	4	5	4	4
26	5	5	4	5	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	3	1	4	5
27	1	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3
28	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	4	3
29	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
30	4	2	4	5	1	2	1	1	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
31	3	2	2	5	2	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4
32	1	3	4	1	3	3	4	2	2	3	1	1	3	4	1	1	2	1
33	2	2	1	2	4	1	2	2	1	3	5	2	2	2	2	3	3	3
34	3	4	5	3	3	1	4	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1
35	5	1	2	5	2	4	5	5	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3
36	4	5	2	1	4	4	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	4	5
37	3	5	5	4	4	5	3	5	3	1	4	5	1	5	4	3	1	3
38	2	4	1	2	1	1	2	5	4	2	3	2	2	2	5	2	4	2
39	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	5	5	3	2
41	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1



N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
42	4	4	2	3	2	2	3	5	4	2	3	3	3	5	4	3	5	4
43	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	4	1	5	4	5	5	4
44	3	4	3	2	2	1	3	4	2	4	1	2	4	4	2	4	1	5
45	1	2	3	5	3	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	1	2	2
46	1	5	2	3	4	1	2	2	2	2	4	5	2	3	5	4	5	5
47	2	5	5	4	3	1	4	3	1	4	4	3	2	5	2	2	5	4
48	3	5	3	2	2	4	5	1	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3
49	3	3	2	4	4	4	3	2	3	1	1	2	4	2	2	5	2	2
50	2	2	1	2	4	5	3	5	2	2	2	3	5	4	2	3	1	5
51	5	5	5	4	1	1	2	1	2	3	2	4	5	3	1	3	5	4
52	4	3	5	5	2	2	3	5	1	2	3	1	5	1	1	2	3	5
53	2	1	1	1	3	2	4	3	3	2	1	2	4	1	3	2	1	3
54	3	2	1	4	2	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	1
55	1	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	2	1	3	3	1	2	2
56	2	3	2	2	4	1	2	4	4	1	2	5	4	5	4	1	2	1
57	2	4	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2
58	1	1	1	2	3	4	5	4	2	4	5	2	2	3	2	4	5	3
59	2	1	2	3	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	3	5
60	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2
61	3	1	5	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
62	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
63	4	3	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	1	1	1	1	1	1
64	2	3	3	4	3	3	2	4	3	1	1	2	1	1	3	1	4	1
65	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2
66	3	2	3	4	2	3	1	2	4	1	3	5	2	2	2	1	1	3
67	5	5	4	5	1	3	5	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2
68	3	4	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	5	5	3	4	5	4
69	2	5	5	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	5	5	3
70	2	1	1	3	2	1	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	2	2
71	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
72	4	5	4	4	4	1	2	2	1	3	1	4	5	5	2	3	4	2
73	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	1	2	2	2
74	4	5	5	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	4	3	1	2	5
75	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
76	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	4	2	2
77	5	3	4	1	1	1	2	4	3	4	2	3	5	5	5	2	4	5
78	5	1	2	4	2	1	3	3	5	3	2	4	3	3	2	4	2	3
79	4	5	2	5	3	2	4	4	4	3	2	4	2	4	5	4	2	1
80	3	5	5	3	2	4	2	4	1	1	5	2	5	5	3	4	5	3
81	2	4	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	4	5	5	2	4	5
82	2	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	1	5	5
83	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
84	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	1	1	2	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
85	4	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4
86	2	1	2	3	5	2	2	4	2	2	5	3	4	5	1	3	5	2
87	2	2	1	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2
88	1	2	3	2	5	3	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2
89	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
90	2	5	5	1	3	2	5	1	3	1	2	2	2	2	3	1	4	5
91	3	5	3	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
92	3	3	2	1	2	2	4	3	2	3	2	5	2	2	3	1	1	2
93	4	3	4	4	2	1	2	3	2	3	2	4	2	2	2	4	5	1
94	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
95	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4
96	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
97	1	5	2	4	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2
98	1	3	2	2	1	1	2	4	3	3	1	4	4	5	3	2	4	3
99	3	3	2	3	4	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
100	2	4	1	2	5	5	4	5	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3
101	4	4	4	3	4	2	5	1	4	3	2	2	3	1	2	3	1	2
102	3	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	5	2	2	2	2	3	1
103	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
104	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	3	2	2	4	2	3	2
105	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
106	3	2	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	1	1	4	2	3	2
107	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	5	5
108	5	2	4	5	5	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	5
109	2	3	1	2	2	5	2	5	4	1	4	4	5	1	2	4	1	2
110	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	2	3	2	2	3	3	4	2
111	1	4	5	2	1	1	3	2	5	5	5	5	4	4	2	2	3	1
112	3	3	5	5	1	5	2	5	5	2	3	5	1	1	3	3	4	2
113	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
114	5	2	1	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	2	2	4	5	3
115	3	1	3	2	3	5	5	4	5	2	4	3	5	5	5	4	5	5
116	1	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
117	1	4	1	2	5	2	3	2	5	2	5	3	2	2	5	5	3	4
118	3	2	1	2	3	2	5	3	2	3	5	4	3	3	3	2	3	4
119	3	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	4	4	5	2	5	4	5
120	1	1	1	2	4	4	4	3	3	4	1	3	2	4	2	1	4	2
121	2	1	2	2	1	1	2	1	5	3	5	2	1	3	3	2	3	4
122	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	4	1
123	4	3	5	3	4	5	3	5	1	5	2	5	5	5	1	4	2	5
124	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1
125	1	2	3	2	3	3	5	5	2	3	1	5	5	4	5	2	3	1
126	2	2	3	4	1	2	3	3	1	3	5	2	2	1	5	1	3	5
127	2	5	5	3	3	2	4	4	1	2	3	3	2	3	5	1	2	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
128	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
129	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
130	5	2	3	5	4	1	2	1	2	1	4	5	4	3	3	2	3	4
131	2	5	1	5	3	1	4	5	4	1	2	5	5	2	3	2	1	2
132	3	5	2	5	4	4	5	4	3	1	4	3	4	4	4	5	4	4
133	5	5	4	5	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	3	1	4	5
134	1	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3
135	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	4	3
136	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
137	4	2	4	5	1	2	1	1	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
138	3	2	2	5	2	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4
139	1	3	4	1	3	3	4	2	2	3	1	1	3	4	1	1	2	1
140	2	2	1	2	4	1	2	2	1	3	5	2	2	2	2	3	3	3
141	3	4	5	3	3	1	4	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1
142	5	1	2	5	2	4	5	5	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3
143	4	5	2	1	4	4	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	4	5
144	3	5	5	4	4	5	3	5	3	1	4	5	1	5	4	3	1	3
145	2	4	1	2	1	1	2	5	4	2	3	2	2	2	5	2	4	2
146	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
147	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	5	5	3	2
148	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
149	4	4	2	3	2	2	3	5	4	2	3	3	3	5	4	3	5	4
150	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	4	1	5	4	5	5	4
151	3	4	3	2	2	1	3	4	2	4	1	2	4	4	2	4	1	5
152	1	2	3	5	3	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	1	2	2
153	1	5	2	3	4	1	2	2	2	2	4	5	2	3	5	4	5	5
154	2	5	5	4	3	1	4	3	1	4	4	3	2	5	2	2	5	4
155	3	5	3	2	2	4	5	1	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3
156	3	3	2	4	4	4	3	2	3	1	1	2	4	2	2	5	2	2
157	2	2	1	2	4	5	3	5	2	2	2	3	5	4	2	3	1	5
158	5	5	5	4	1	1	2	1	2	3	2	4	5	3	1	3	5	4
159	4	3	5	5	2	2	3	5	1	2	3	1	5	1	1	2	3	5
160	2	1	1	1	3	2	4	3	3	2	1	2	4	1	3	2	1	3
161	3	2	1	4	2	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	1
162	1	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	2	1	3	3	1	2	2
163	2	3	2	2	4	1	2	4	4	1	2	5	4	5	4	1	2	1
164	2	4	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2
165	1	1	1	2	3	4	5	4	2	4	5	2	2	3	2	4	5	3
166	2	1	2	3	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	3	5
167	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2
168	3	1	5	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
169	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
170	4	3	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	1	1	1	1	1	1

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
171	2	3	3	4	3	3	2	4	3	1	1	2	1	1	3	1	4	1
172	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2
173	3	2	3	4	2	3	1	2	4	1	3	5	2	2	2	1	1	3
174	5	5	4	5	1	3	5	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2
175	3	4	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	5	5	3	4	5	4
176	2	5	5	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	5	5	3
177	2	1	1	3	2	1	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	2	2
178	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
179	4	5	4	4	4	1	2	2	1	3	1	4	5	5	2	3	4	2
180	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	1	2	2	2
181	4	5	5	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	4	3	1	2	5
182	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
183	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	4	2	2
184	5	3	4	1	1	1	2	4	3	4	2	3	5	5	5	2	4	5
185	5	1	2	4	2	1	3	3	5	3	2	4	3	3	2	4	2	3
186	4	5	2	5	3	2	4	4	4	3	2	4	2	4	5	4	2	1
187	3	5	5	3	2	4	2	4	1	1	5	2	5	5	3	4	5	3
188	2	4	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	4	5	5	2	4	5
189	2	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	1	5	5
190	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
191	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	1	1	2	3
192	4	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4
193	2	1	2	3	5	2	2	4	2	2	5	3	4	5	1	3	5	2
194	2	2	1	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2
195	1	2	3	2	5	3	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2
196	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
197	2	5	5	1	3	2	5	1	3	1	2	2	2	2	3	1	4	5
198	3	5	3	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
199	3	3	2	1	2	2	4	3	2	3	2	5	2	2	3	1	1	2
200	4	3	4	4	2	1	2	3	2	3	2	4	2	2	2	4	5	1
201	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
202	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4
203	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
204	1	5	2	4	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2
205	1	3	2	2	1	1	2	4	3	3	1	4	4	5	3	2	4	3
206	3	3	2	3	4	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
207	2	4	1	2	5	5	4	5	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3
208	4	4	4	3	4	2	5	1	4	3	2	2	3	1	2	3	1	2
209	3	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	5	2	2	2	2	3	1
210	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
211	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	3	2	2	4	2	3	2
212	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
213	3	2	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	1	1	4	2	3	2

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
214	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	5	5
215	5	2	4	5	5	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	5
216	2	3	1	2	2	5	2	5	4	1	4	4	5	1	2	4	1	2
217	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	2	3	2	2	3	3	4	2
218	1	4	5	2	1	1	3	2	5	5	5	5	4	4	2	2	3	1
219	3	3	5	5	1	5	2	5	5	2	3	5	1	1	3	3	4	2
220	2	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
221	5	2	1	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	2	2	4	5	3
222	3	1	3	2	3	5	5	4	5	2	4	3	5	5	5	4	5	5
223	1	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
224	1	4	1	2	5	2	3	2	5	2	5	3	2	2	5	5	3	4
225	3	2	1	2	3	2	5	3	2	3	5	4	3	3	3	2	3	4
226	3	4	4	4	2	5	4	4	1	4	5	4	4	5	2	5	4	5
227	1	1	1	2	4	4	4	3	3	4	1	3	2	4	2	1	4	2
228	2	1	2	2	1	1	2	1	5	3	5	2	1	3	3	2	3	4
229	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	4	1
230	4	3	5	3	4	5	3	5	1	5	2	5	5	5	1	4	2	5
231	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1
232	1	2	3	2	3	3	5	5	2	3	1	5	5	4	5	2	3	1
233	2	2	3	4	1	2	3	3	1	3	5	2	2	1	5	1	3	5
234	2	5	5	3	3	2	4	4	1	2	3	3	2	3	5	1	2	3
235	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
236	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
237	5	2	3	5	4	1	2	1	2	1	4	5	4	3	3	2	3	4
238	2	5	1	5	3	1	4	5	4	1	2	5	5	2	3	2	1	2
239	3	5	2	5	4	4	5	4	3	1	4	3	4	4	4	5	4	4
240	5	5	4	5	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	3	1	4	5
241	1	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3
242	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	4	3
243	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
244	4	2	4	5	1	2	1	1	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
245	3	2	2	5	2	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4
246	1	3	4	1	3	3	4	2	2	3	1	1	3	4	1	1	2	1
247	2	2	1	2	4	1	2	2	1	3	5	2	2	2	2	3	3	3
248	3	4	5	3	3	1	4	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1
249	5	1	2	5	2	4	5	5	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3
250	4	5	2	1	4	4	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	4	5
251	3	5	5	4	4	5	3	5	3	1	4	5	1	5	4	3	1	3
252	2	4	1	2	1	1	2	5	4	2	3	2	2	2	5	2	4	2
253	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
254	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	5	5	3	2
255	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
256	4	4	2	3	2	2	3	5	4	2	3	3	3	5	4	3	5	4

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
257	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	4	1	5	4	5	5	4
258	3	4	3	2	2	1	3	4	2	4	1	2	4	4	2	4	1	5
259	1	2	3	5	3	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	1	2	2
260	1	5	2	3	4	1	2	2	2	2	4	5	2	3	5	4	5	5
261	2	5	5	4	3	1	4	3	1	4	4	3	2	5	2	2	5	4
262	3	5	3	2	2	4	5	1	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3
263	3	3	2	4	4	4	3	2	3	1	1	2	4	2	2	5	2	2
264	2	2	1	2	4	5	3	5	2	2	2	3	5	4	2	3	1	5
265	5	5	5	4	1	1	2	1	2	3	2	4	5	3	1	3	5	4
266	4	3	5	5	2	2	3	5	1	2	3	1	5	1	1	2	3	5
267	2	1	1	1	3	2	4	3	3	2	1	2	4	1	3	2	1	3
268	3	2	1	4	2	1	3	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	1
269	1	2	2	2	3	1	4	3	3	3	4	2	1	3	3	1	2	2
270	2	3	2	2	4	1	2	4	4	1	2	5	4	5	4	1	2	1
271	2	4	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2
272	1	1	1	2	3	4	5	4	2	4	5	2	2	3	2	4	5	3
273	2	1	2	3	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	3	5
274	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2
275	3	1	5	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
276	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
277	4	3	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	1	1	1	1	1	1
278	2	3	3	4	3	3	2	4	3	1	1	2	1	1	3	1	4	1
279	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2
280	3	2	3	4	2	3	1	2	4	1	3	5	2	2	2	1	1	3
281	5	5	4	5	1	3	5	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2
282	3	4	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	5	5	3	4	5	4
283	2	5	5	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	5	5	3
284	2	1	1	3	2	1	3	2	3	3	1	4	2	2	3	1	2	2
285	3	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
286	4	5	4	4	4	1	2	2	1	3	1	4	5	5	2	3	4	2
287	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	1	2	2	2
288	4	5	5	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	4	3	1	2	5
289	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
290	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	4	2	2
291	5	3	4	1	1	1	2	4	3	4	2	3	5	5	5	2	4	5
292	5	1	2	4	2	1	3	3	5	3	2	4	3	3	2	4	2	3
293	4	5	2	5	3	2	4	4	4	3	2	4	2	4	5	4	2	1
294	3	5	5	3	2	4	2	4	1	1	5	2	5	5	3	4	5	3
295	2	4	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	4	5	5	2	4	5
296	2	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	1	5	5
297	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
298	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	1	1	2	3
299	4	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
300	2	1	2	3	5	2	2	4	2	2	5	3	4	5	1	3	5	2
301	2	2	1	4	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2
302	1	2	3	2	5	3	1	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2
303	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
304	2	5	5	1	3	2	5	1	3	1	2	2	2	2	3	1	4	5
305	3	5	3	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
306	3	3	2	1	2	2	4	3	2	3	2	5	2	2	3	1	1	2
307	4	3	4	4	2	1	2	3	2	3	2	4	2	2	2	4	5	1
308	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
309	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4
310	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
311	1	5	2	4	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2
312	1	3	2	2	1	1	2	4	3	3	1	4	4	5	3	2	4	3
313	3	3	2	3	4	1	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
314	2	4	1	2	5	5	4	5	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3
315	4	4	4	3	4	2	5	1	4	3	2	2	3	1	2	3	1	2
316	3	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	5	2	2	2	2	3	1
317	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
318	2	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	3	2	2	4	2	3	2
319	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
320	3	2	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	1	1	4	2	3	2
321	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	5	5
322	4	3	4	4	2	1	2	3	2	3	2	4	2	2	2	4	5	1
323	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
324	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo N° 9. Base de datos después

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	3	4	5	3	1
2	4	3	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	1	3
3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5
5	3	3	3	3	2	5	4	5	2	2	3	1	3	3	1	2	2	2
6	2	5	4	5	2	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	5	3	3
7	5	2	1	4	4	2	4	4	1	5	2	5	3	4	2	4	5	3
8	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
9	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
10	3	4	3	3	5	4	3	3	5	2	5	3	4	4	5	5	4	1
11	3	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	4	1	4	5	4	3	4
12	2	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3
13	1	2	2	4	4	5	5	2	3	4	4	2	2	4	4	1	4	3
14	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
15	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
16	2	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	2	5
17	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5
18	5	3	3	4	1	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	4	5
19	4	3	3	4	1	4	4	3	1	4	5	2	3	3	5	1	4	5
20	2	5	5	2	3	4	1	3	3	1	4	3	5	1	5	1	2	3
21	2	2	1	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	2	2	4	2	1
22	4	5	4	5	3	2	4	4	4	1	3	2	2	5	5	3	5	3
23	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
24	3	4	4	5	4	4	4	5	5	1	2	5	5	4	3	4	5	5
25	3	5	2	5	2	4	5	2	3	2	4	4	4	5	5	4	3	4
26	5	5	3	5	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5
27	1	5	3	3	2	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3
28	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	2	4	3
29	3	4	5	4	1	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3
30	4	1	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4
31	5	4	5	5	2	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5
32	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3
33	4	2	2	1	4	3	4	2	1	3	5	2	1	1	2	1	3	1
34	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
35	2	2	2	3	2	4	5	5	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1
36	4	5	2	1	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	5
37	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	1	5	4	5	4	3
38	2	4	1	2	1	3	3	5	4	2	4	3	5	4	5	2	4	3
39	5	3	4	4	2	2	2	2	3	4	1	5	2	2	5	5	2	5
40	4	3	4	2	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4
41	3	2	3	4	1	4	5	5	4	5	2	1	3	3	3	3	4	2



N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
42	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	1	4	3	5	4	3	5	5
43	2	1	4	4	3	4	4	1	1	3	3	4	3	3	4	2	5	4
44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
45	2	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4
46	1	5	4	4	4	2	4	2	1	2	4	5	2	4	5	4	5	5
47	2	2	2	5	3	3	4	3	2	4	4	3	5	5	4	4	5	4
48	4	5	3	3	1	1	5	1	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3
49	3	2	2	4	4	2	3	4	3	1	4	4	3	3	2	5	3	3
50	2	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	5
51	2	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	5	3	1	3	5	4
52	3	5	5	5	2	2	3	5	3	4	4	4	5	1	5	4	3	5
53	2	4	5	1	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3
54	1	1	2	4	2	2	2	1	4	1	1	2	2	2	3	1	1	2
55	5	1	3	2	3	1	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3
56	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
57	2	4	1	2	3	5	4	1	3	3	4	5	3	3	4	2	4	2
58	1	2	3	3	2	2	4	1	2	4	5	2	2	2	1	1	3	4
59	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	2	5
60	2	2	1	4	3	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	5	3	2
61	3	4	5	2	1	3	3	5	1	1	4	2	5	3	3	4	2	4
62	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2
63	5	3	5	5	3	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3
64	2	5	3	3	3	3	2	4	3	1	5	2	4	4	3	3	4	2
65	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5
66	2	4	5	4	2	3	1	2	4	3	4	5	3	3	2	4	4	3
67	4	5	4	2	1	4	5	5	4	1	4	3	5	3	5	4	5	2
68	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
69	2	5	5	3	3	2	2	1	2	2	1	3	4	4	3	5	5	3
70	3	4	4	5	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2
71	4	5	3	4	3	1	3	4	4	4	5	2	3	5	5	4	4	3
72	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
73	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
74	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1
75	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2
76	2	1	4	4	4	5	3	4	2	1	3	2	2	2	5	4	5	2
77	5	3	1	3	4	3	5	4	3	2	4	3	5	1	5	1	1	5
78	5	5	5	4	2	4	4	3	5	3	5	4	3	3	2	4	3	3
79	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2
80	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
81	2	4	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	4	5	5	2	4	5
82	3	1	4	4	2	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	1	5	5
83	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
84	3	4	3	2	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
85	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
86	2	4	4	3	5	2	2	4	3	4	5	3	3	4	1	5	2	
87	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
88	3	4	5	4	5	3	1	2	3	2	5	3	2	4	3	4	1	4
89	1	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	3	3	2	4	3	4
90	2	5	5	5	3	4	5	1	3	3	4	2	2	2	3	1	4	5
91	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
92	1	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
93	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	2
94	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
95	3	2	4	4	3	2	3	3	2	1	4	4	3	4	1	2	5	4
96	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2
97	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
98	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5
99	4	4	2	3	4	5	5	2	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2
100	3	4	5	1	2	3	4	3	2	4	5	1	5	3	3	2	4	3
101	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4
102	3	4	2	3	4	3	1	5	3	4	1	5	5	1	2	4	3	4
103	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2
104	2	2	3	4	2	4	2	3	5	3	5	3	2	4	4	2	3	3
105	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
106	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4
107	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
108	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	3	4	5	3	1
109	4	3	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	1	3
110	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
111	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5
112	3	3	3	3	2	5	4	5	2	2	3	1	3	3	1	2	2	2
113	2	5	4	5	2	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	5	3	3
114	5	2	1	4	4	2	4	4	1	5	2	5	3	4	2	4	5	3
115	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
116	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
117	3	4	3	3	5	4	3	3	5	2	5	3	4	4	5	5	4	1
118	3	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	4	1	4	5	4	3	4
119	2	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3
120	1	2	2	4	4	5	5	2	3	4	4	2	2	4	4	1	4	3
121	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
122	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
123	2	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	2	5
124	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5
125	5	3	3	4	1	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	4	5
126	4	3	3	4	1	4	4	3	1	4	5	2	3	3	5	1	4	5
127	2	5	5	2	3	4	1	3	3	1	4	3	5	1	5	1	2	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
128	2	2	1	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	2	2	4	2	1
129	4	5	4	5	3	2	4	4	4	1	3	2	2	5	5	3	5	3
130	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
131	3	4	4	5	4	4	4	5	5	1	2	5	5	4	3	4	5	5
132	3	5	2	5	2	4	5	2	3	2	4	4	4	5	5	4	3	4
133	5	5	3	5	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5
134	1	5	3	3	2	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3
135	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	2	4	3
136	3	4	5	4	1	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3
137	4	1	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4
138	5	4	5	5	2	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5
139	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3
140	4	2	2	1	4	3	4	2	1	3	5	2	1	1	2	1	3	1
141	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
142	2	2	2	3	2	4	5	5	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1
143	4	5	2	1	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	5
144	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	1	5	4	5	4	3
145	2	4	1	2	1	3	3	5	4	2	4	3	5	4	5	2	4	3
146	5	3	4	4	2	2	2	2	3	4	1	5	2	2	5	5	2	5
147	4	3	4	2	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4
148	3	2	3	4	1	4	5	5	4	5	2	1	3	3	3	3	4	2
149	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	1	4	3	5	4	3	5	5
150	2	1	4	4	3	4	4	1	1	3	3	4	3	3	4	2	5	4
151	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
152	2	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4
153	1	5	4	4	4	2	4	2	1	2	4	5	2	4	5	4	5	5
154	2	2	2	5	3	3	4	3	2	4	4	3	5	5	4	4	5	4
155	4	5	3	3	1	1	5	1	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3
156	3	2	2	4	4	2	3	4	3	1	4	4	3	3	2	5	3	3
157	2	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	5
158	2	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	5	3	1	3	5	4
159	3	5	5	5	2	2	3	5	3	4	4	4	5	1	5	4	3	5
160	2	4	5	1	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3
161	1	1	2	4	2	2	2	1	4	1	1	2	2	2	3	1	1	2
162	5	1	3	2	3	1	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3
163	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
164	2	4	1	2	3	5	4	1	3	3	4	5	3	3	4	2	4	2
165	1	2	3	3	2	2	4	1	2	4	5	2	2	2	1	1	3	4
166	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	2	5
167	2	2	1	4	3	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	5	3	2
168	3	4	5	2	1	3	3	5	1	1	4	2	5	3	3	4	2	4
169	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2
170	5	3	5	5	3	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
171	2	5	3	3	3	3	2	4	3	1	5	2	4	4	3	3	4	2
172	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5
173	2	4	5	4	2	3	1	2	4	3	4	5	3	3	2	4	4	3
174	4	5	4	2	1	4	5	5	4	1	4	3	5	3	5	4	5	2
175	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
176	2	5	5	3	3	2	2	1	2	2	1	3	4	4	3	5	5	3
177	3	4	4	5	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2
178	4	5	3	4	3	1	3	4	4	4	5	2	3	5	5	4	4	3
179	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
180	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
181	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1
182	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2
183	2	1	4	4	4	5	3	4	2	1	3	2	2	2	5	4	5	2
184	5	3	1	3	4	3	5	4	3	2	4	3	5	1	5	1	1	5
185	5	5	5	4	2	4	4	3	5	3	5	4	3	3	2	4	3	3
186	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2
187	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
188	2	4	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	4	5	5	2	4	5
189	3	1	4	4	2	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	1	5	5
190	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
191	3	4	3	2	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3
192	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
193	2	4	4	3	5	2	2	4	3	4	5	3	3	3	4	1	5	2
194	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
195	3	4	5	4	5	3	1	2	3	2	5	3	2	4	3	4	1	4
196	1	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	3	3	2	4	3	4
197	2	5	5	5	3	4	5	1	3	3	4	2	2	2	3	1	4	5
198	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
199	1	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
200	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	2
201	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
202	3	2	4	4	3	2	3	3	2	1	4	4	3	4	1	2	5	4
203	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2
204	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
205	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5
206	4	4	2	3	4	5	5	2	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2
207	3	4	5	1	2	3	4	3	2	4	5	1	5	3	3	2	4	3
208	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4
209	3	4	2	3	4	3	1	5	3	4	1	5	5	1	2	4	3	4
210	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2
211	2	2	3	4	2	4	2	3	5	3	5	3	2	4	4	2	3	3
212	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
213	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
214	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
215	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	3	4	5	3	1
216	4	3	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	1	3
217	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
218	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5
219	3	3	3	3	2	5	4	5	2	2	3	1	3	3	1	2	2	2
220	2	5	4	5	2	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	5	3	3
221	5	2	1	4	4	2	4	4	1	5	2	5	3	4	2	4	5	3
222	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
223	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
224	3	4	3	3	5	4	3	3	5	2	5	3	4	4	5	5	4	1
225	3	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	4	1	4	5	4	3	4
226	2	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	3	4	5	2	4	5	3
227	1	2	2	4	4	5	5	2	3	4	4	2	2	4	4	1	4	3
228	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
229	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
230	2	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	2	5
231	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5
232	5	3	3	4	1	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	4	5
233	4	3	3	4	1	4	4	3	1	4	5	2	3	3	5	1	4	5
234	2	5	5	2	3	4	1	3	3	1	4	3	5	1	5	1	2	3
235	2	2	1	2	2	2	3	2	3	4	1	2	2	2	2	4	2	1
236	4	5	4	5	3	2	4	4	4	1	3	2	2	5	5	3	5	3
237	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
238	3	4	4	5	4	4	4	5	5	1	2	5	5	4	3	4	5	5
239	3	5	2	5	2	4	5	2	3	2	4	4	4	5	5	4	3	4
240	5	5	3	5	4	4	3	5	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5
241	1	5	3	3	2	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3
242	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	2	4	3
243	3	4	5	4	1	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3
244	4	1	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4
245	5	4	5	5	2	3	3	3	3	2	4	4	5	5	4	5	5	5
246	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3
247	4	2	2	1	4	3	4	2	1	3	5	2	1	1	2	1	3	1
248	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
249	2	2	2	3	2	4	5	5	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1
250	4	5	2	1	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	5
251	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	1	5	4	5	4	3
252	2	4	1	2	1	3	3	5	4	2	4	3	5	4	5	2	4	3
253	5	3	4	4	2	2	2	2	3	4	1	5	2	2	5	5	2	5
254	4	3	4	2	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4
255	3	2	3	4	1	4	5	5	4	5	2	1	3	3	3	3	4	2
256	4	3	4	4	4	2	4	5	4	3	1	4	3	5	4	3	5	5

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
257	2	1	4	4	3	4	4	1	1	3	3	4	3	3	4	2	5	4
258	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
259	2	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4
260	1	5	4	4	4	2	4	2	1	2	4	5	2	4	5	4	5	5
261	2	2	2	5	3	3	4	3	2	4	4	3	5	5	4	4	5	4
262	4	5	3	3	1	1	5	1	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3
263	3	2	2	4	4	2	3	4	3	1	4	4	3	3	2	5	3	3
264	2	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	5
265	2	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	5	3	1	3	5	4
266	3	5	5	5	2	2	3	5	3	4	4	4	5	1	5	4	3	5
267	2	4	5	1	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3
268	1	1	2	4	2	2	2	1	4	1	1	2	2	2	3	1	1	2
269	5	1	3	2	3	1	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3
270	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
271	2	4	1	2	3	5	4	1	3	3	4	5	3	3	4	2	4	2
272	1	2	3	3	2	2	4	1	2	4	5	2	2	2	1	1	3	4
273	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	2	5
274	2	2	1	4	3	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	5	3	2
275	3	4	5	2	1	3	3	5	1	1	4	2	5	3	3	4	2	4
276	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2
277	5	3	5	5	3	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3
278	2	5	3	3	3	3	2	4	3	1	5	2	4	4	3	3	4	2
279	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5
280	2	4	5	4	2	3	1	2	4	3	4	5	3	3	2	4	4	3
281	4	5	4	2	1	4	5	5	4	1	4	3	5	3	5	4	5	2
282	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
283	2	5	5	3	3	2	2	1	2	2	1	3	4	4	3	5	5	3
284	3	4	4	5	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2
285	4	5	3	4	3	1	3	4	4	4	5	2	3	5	5	4	4	3
286	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
287	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
288	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1
289	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2
290	2	1	4	4	4	5	3	4	2	1	3	2	2	2	5	4	5	2
291	5	3	1	3	4	3	5	4	3	2	4	3	5	1	5	1	1	5
292	5	5	5	4	2	4	4	3	5	3	5	4	3	3	2	4	3	3
293	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2
294	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
295	2	4	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	4	5	5	2	4	5
296	3	1	4	4	2	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	1	5	5
297	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
298	3	4	3	2	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3
299	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4

N°	CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD																	
	Tangibilidad				Capacidad de respuesta				Fiabilidad				Seguridad		Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
300	2	4	4	3	5	2	2	4	3	4	5	3	3	3	4	1	5	2
301	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
302	3	4	5	4	5	3	1	2	3	2	5	3	2	4	3	4	1	4
303	1	5	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	3	3	2	4	3	4
304	2	5	5	5	3	4	5	1	3	3	4	2	2	2	3	1	4	5
305	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
306	1	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
307	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	2
308	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
309	3	2	4	4	3	2	3	3	2	1	4	4	3	4	1	2	5	4
310	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2
311	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
312	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5
313	4	4	2	3	4	5	5	2	4	4	4	3	4	2	2	1	2	2
314	3	4	5	1	2	3	4	3	2	4	5	1	5	3	3	2	4	3
315	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4
316	3	4	2	3	4	3	1	5	3	4	1	5	5	1	2	4	3	4
317	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2
318	2	2	3	4	2	4	2	3	5	3	5	3	2	4	4	2	3	3
319	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
320	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4
321	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
322	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	3	2
323	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
324	3	2	4	4	3	2	3	3	2	1	4	4	3	4	1	2	5	4

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO N° 10. Carta de autorización de la municipalidad



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYLLABAMBA PROVINCIA SIHUAS - REGIÓN ANCASH

"Unidos para lograr nuestro desarrollo"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huayllabamba, 12 de octubre de 2022.

**CARTA N° 009 – 2022 - MDH/A.**

**SEÑOR:**

**MG. CRUZ ESCOBEDO, ANTIS JESÚS**

**COORDINADOR DEL TALLER DE TITULACIÓN ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Asunto: Autorizo para la ejecución del Proyecto de Investigación de Ingeniería Industrial.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Municipalidad Distrital de Huayllabamba.

A su vez, la presente tiene como objetivo darle a conocer la autorización de que el Bach. **Jhosep Ronaldo Diestra Chuqui**, de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial, pueda ejecutar su investigación titulada: **"GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE HUAYLLABAMBA-2022"**, en la municipalidad Distrital de Huayllabamba, brindándole todas las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Ing. Abel M. Domínguez Azaña  
ALCALDE DISTRITAL



## ANEXO Nº 11. Constancia de ejecución



### *Municipalidad Distrital de Huayllabamba* *Sihuas - Ancash - Perú* *Plaza de Armas Nº S/N. - Ley Nº 12560*

*"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"*

### **CONSTANCIA**

*EL QUE SUSCRIBE, ALCALDE DEL GOBIERNO DISTRITAL DE HUAYLLABAMBA, PROVINCIA DE SIHUAS, DEPARTAMENTO DE ANCASH*

#### **HACE CONSTAR:**

Que el Bach. **JHOSEP RONALDO DIESTRA CHUQUI**, con DNI 71774896, del programa de titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial, ha ejecutado el proyecto de tesis titulado: **"GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYLLABAMBA, 2022"** bajo mi supervisión, cumpliendo eficientemente según su cronograma establecido.

Se expide el presente documento, a solicitud escrita del interesado para los usos y fines que viere por conveniente.

*Huayllabamba, 24 de enero del año 2023.*

Atentamente.

*Marco Tullio Lucio Vidal*  
ALCALDE  
DNI 1863330

## ANEXO N° 12. Indicadores de desempeño



### Municipalidad Distrital de Huayllabamba

Sihuas -Ancash - Perú

Plaza de Armas N° S/N. - Ley N°12560

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

#### REPORTE MUNICIPAL DE EVIDENCIA DE CAMBIOS

#### Indicadores en el pretest

#### Variable Gestión por procesos

#### Pretest

Dimensiones	Indicadores	Valor encontrado
Análisis de procesos	Porcentaje de procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos $\%PCSRRS = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} \times 100}{\text{Total procesos de SRRS}}$	33.50%
	Porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario $\%PCSTD = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} \times 100}{\text{Total procesos de STD}}$	42.40%
	Porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento $\%PCSAS = \frac{N^{\circ} \text{ proceso críticos} \times 100}{\text{Total procesos de SAS}}$	38.20%
	Porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche $\%PCSVL = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} \times 100}{\text{Total procesos de SVL}}$	39.80%
Mejora de procesos	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos $\%PMSRRS = \frac{N^{\circ} \text{ procesos mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de SRRS}}$	40.60%
	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario $\%PMSTD = \frac{N^{\circ} \text{ procesos mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de STD}}$	38.80%
	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento $\%PMSAS = \frac{N^{\circ} \text{ proceso mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de SAS}}$	41.30%
	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche $\%PMSVL = \frac{N^{\circ} \text{ proceso mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de SVL}}$	43.70%



## Municipalidad Distrital de Huayllabamba

Sihuas - Ancash - Perú

Plaza de Armas N° S/N. - Ley N°12560

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

### Variable Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad

#### Pretest

Dimensiones	Indicadores	Valor encontrado
Tangibilidad	Eficiencia de los carros de basura	34.50%
	Instalación en tramite documentario	39.80%
	Instalaciones de agua y desague	46.50%
	Productos de vaso de leche	53.80%
Capacidad de respuesta	Nivel de información	43.40%
	Grado de atención	46.90%
	Nivel de disponibilidad	39.20%
	Respuestas a reclamos	39.80%
Fiabilidad	Nivel de servicio	42.20%
	Grado de eficiencia	38.10%
	Nivel de problemas	44.30%
	Grado de promesas cumplidas	39.70%
Seguridad	Nivel de seguridad	41.50%
	Grado de medidas de seguridad	38.80%
Empatía	Nivel de atención personalizada	43.40%
	Grado de postservicio	43.60%
	Horario de atención	38.50%
	Nivel de preferencias	38.40%

Escala	Intervalo	Escala ordinal
Escala de razón	Entre 0% y 30%	1 = Malo
	Entre 30% y 50%	2 = Regular
	Entre 50% y 70%	3 = Normal
	Entre 70% y 90%	4 = Bueno
	Entre 90% y 100%	5 = Excelente





## Municipalidad Distrital de Huayllabamba

Sihuas - Ancash - Perú

Plaza de Armas N° S/N. - Ley N°12560

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

### Indicadores en el Postest

#### Variable Gestión por procesos

#### Postest

Dimensiones	Indicadores	Valor encontrado	Valor de mejora
<b>Análisis de procesos</b>	Porcentaje de procesos críticos del servicio recolección de residuos sólidos $\%PCSRRS = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} \times 100}{\text{Total procesos de SRRS}}$	55.60%	22.10%
	Porcentaje de procesos críticos del servicio trámite documentario $\%PCSTD = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} \times 100}{\text{Total procesos de STD}}$	59.40%	17.00%
	Porcentaje de procesos críticos del servicio de agua y saneamiento $\%PCSAS = \frac{N^{\circ} \text{ proceso críticos} \times 100}{\text{Total procesos de SAS}}$	57.70%	19.50%
	Porcentaje de procesos críticos del servicio vaso de leche $\%PCSVL = \frac{N^{\circ} \text{ procesos críticos} \times 100}{\text{Total procesos de SVL}}$	58.90%	19.10%
<b>Mejora de procesos</b>	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio recolección de residuos sólidos $\%PMSRRS = \frac{N^{\circ} \text{ procesos mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de SRRS}}$	57.20%	16.60%
	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio trámite documentario $\%PMSTD = \frac{N^{\circ} \text{ procesos mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de STD}}$	55.40%	16.60%
	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio de agua y saneamiento $\%PMSAS = \frac{N^{\circ} \text{ proceso mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de SAS}}$	56.80%	15.50%
	Porcentaje de procesos mejorados en el servicio vaso de leche $\%PMSVL = \frac{N^{\circ} \text{ proceso mejorados} \times 100}{\text{Total procesos de SVL}}$	54.10%	10.40%
			17.10%



## Municipalidad Distrital de Huayllabamba

Sihuas - Ancash - Perú

Plaza de Armas N° S/N. - Ley N°12560

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

### Variable Calidad de servicio a usuarios de la municipalidad

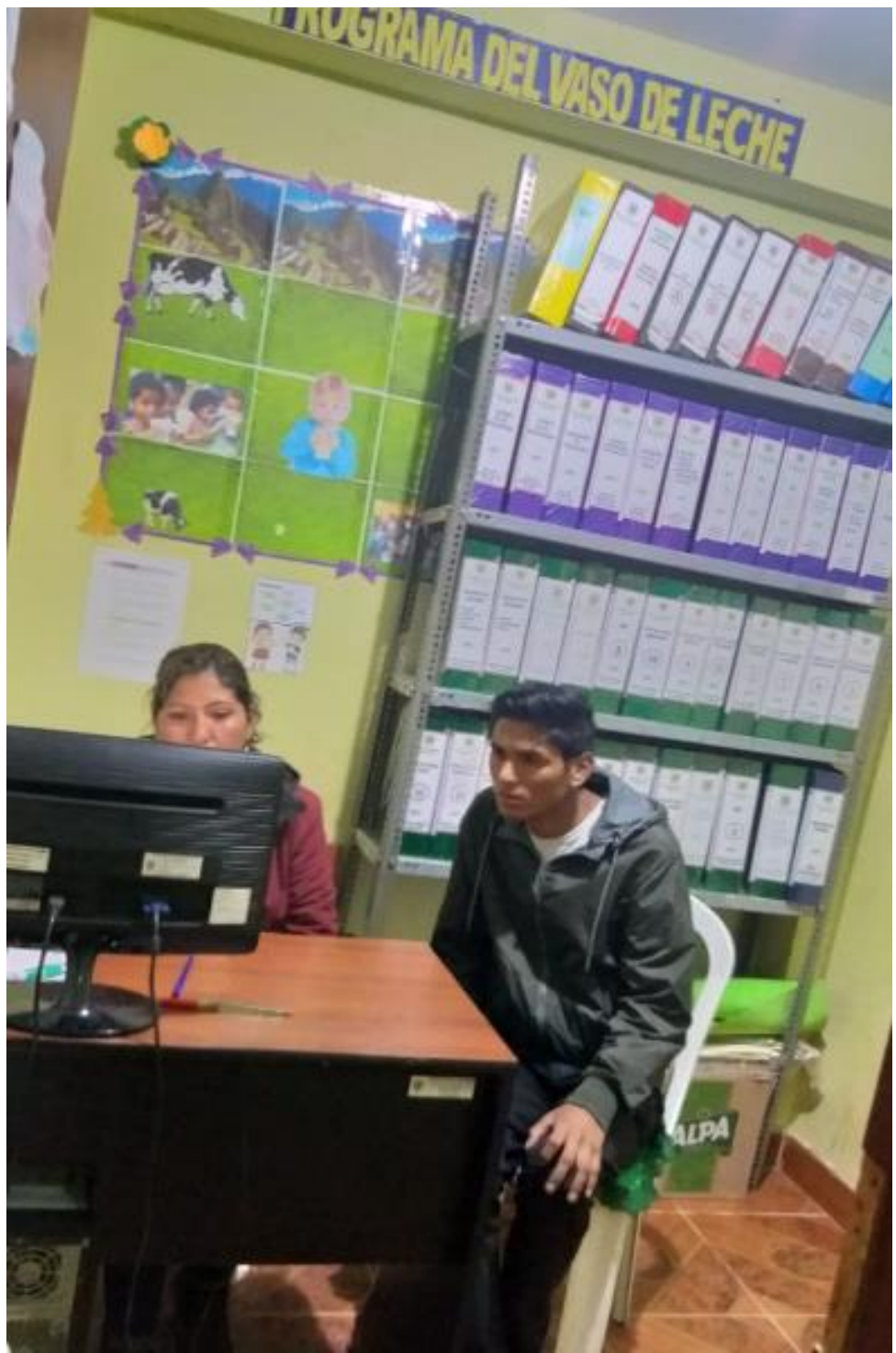
#### Postest

Dimensiones	Indicadores	Valor encontrado	Valor de mejora
<b>Tangibilidad</b>	Eficiencia de los carros de basura	56.20%	21.70%
	Instalación en tramite documentario	51.70%	11.90%
	Instalaciones de agua y desague	57.40%	10.90%
	Productos de vaso de leche	58.30%	4.50%
<b>Capacidad de respuesta</b>	Nivel de información	61.20%	17.80%
	Grado de atención	60.10%	13.20%
	Nivel de disponibilidad	59.00%	19.80%
	Respuestas a reclamos	58.70%	18.90%
<b>Fiabilidad</b>	Nivel de servicio	61.30%	19.10%
	Grado de eficiencia	57.50%	19.40%
	Nivel de problemas	60.80%	16.50%
	Grado de promesas cumplidas	53.40%	13.70%
<b>Seguridad</b>	Nivel de seguridad	60.50%	19.00%
	Grado de medidas de seguridad	52.30%	13.50%
<b>Empatía</b>	Nivel de atención personalizada	60.40%	17.00%
	Grado de postservicio	53.50%	9.90%
	Horario de atención	55.50%	17.00%
	Nivel de preferencias	54.40%	16.00%
Promedio de mejora de Calidad de servicio			<b>15.54%</b>



**ANEXO Nº 13. Panel Fotográfico**

















**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

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

Yo, QUISPE RIVERA TEOTISTA ADELINA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE HUAYLLABAMBA - 2022", cuyo autor es DIESTRA CHUQUI JHOSEP RONALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 22 de Marzo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUISPE RIVERA TEOTISTA ADELINA <b>DNI:</b> 02773303 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3371-1488	Firmado electrónicamente por: TAQUISPE el 27-03- 2023 10:05:25

Código documento Trilce: TRI - 0538052