



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por procesos y calidad del servicio en funcionarios de la
Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

De la Cruz Gonzales, Jason Nicholas (orcid.org/0000-0003-4290-4537)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE- PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre Delia Gonzales, por impulsarme a ser mejor en todos los aspectos personales, por siempre estar presente en los peores y mejores momentos de mi vida y brindarme su apoyo incondicional.

A mi hijo Sebastian De la Cruz, por darme las fuerzas y motivación de ser un mejor padre y profesional y ser un ejemplo a seguir en su camino.

A mi hermana Nuby De la Cruz, por siempre apoyarme en todo momento y ser parte importante en mi vida.

A mi padre Nicolás De la Cruz, que no está presente en este mundo terrenal, pero sé que, desde el cielo, estarás orgulloso de lo que estoy logrando.

Jason Nicholas.

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de levantarme ante muchas adversidades en la vida y ser mi soporte para seguir adelante.

A mí, por nunca darme por vencido en las peores situaciones de mi vida y seguir proyectándome a tener un mejor futuro.

A los servidores de la entidad Sub Región Pacífico por brindarme las facilidades para concretar este proyecto de investigación.

A la Señora Esther Calderón, por su apoyo incondicional en la aplicación de mis instrumentos en mi presente estudio.

Al doctor Roque Wilmer Florián Plasencia, por brindarme su constante apoyo y orientación para los fines del presente estudio.

El autor.

Índice del Contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01 Distribución por Unidad Orgánica de funcionarios de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote, 2022.	19
Tabla 02 Asociación entre los niveles de la gestión por procesos y la calidad de servicio	23
Tabla 03 Niveles de la gestión por procesos en la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022	25
Tabla 04 Niveles de la calidad de servicio en la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022	26
Tabla 05 Asociación entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad de servicio	28
Tabla 06 Asociación entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad de servicio	29
Tabla 07 Asociación entre la dimensión procesos de apoyo y la calidad de servicio	30
Tabla 08 Prueba de correlación R de Pearson para la gestión por procesos y la calidad de servicio	32
Tabla 09 Hipótesis específica 1: Correlación R de Pearson entre la dimensión de procesos estratégicos y la calidad de servicio.	32
Tabla 10 Hipótesis específica 2: Correlación R de Pearson entre la dimensión de procesos operativos y la calidad de servicio.	33
Tabla 11 Hipótesis específica 3: Correlación R de Pearson entre la dimensión de procesos de apoyo y la calidad de servicio.	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01 Dispersión entre las puntuaciones de la gestión por procesos y la calidad de servicio.	24
Figura 02 Nivel de eficiencia de la variable gestión por procesos, según dimensiones	25
Figura 03 Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	27

RESUMEN

El presente estudio, tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es relacional, su diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Su metodología se enmarca bajo un enfoque cuantitativo, en el cual, su muestra de estudio fue conformada por la totalidad de funcionarios con un total de 70 servidores públicos. A su vez, mediante la técnica de la encuesta y uso de dos escalas valorativas, se recolectaron los datos, los cuales fueron analizados mediante el coeficiente de asociación Tau-b-de Kendall y la prueba estadística paramétrica R de Pearson. Entre sus resultados se determinó que el nivel de la gestión por procesos es medianamente eficiente y que la calidad de servicio percibida es regular. Se concluye, que existe una correlación directa de nivel fuerte y significativa ($R=0,630$ y $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la gestión por procesos y la calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los funcionarios de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad del servicio, percepción de funcionarios.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between process management and service quality in the Pacific Sub-Region - Nuevo Chimbote, 2022. The type of study, according to its level of scope, is relational, its study design is non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational. Its methodology is framed under a quantitative approach, in which, its study sample was made up of all officials with a total of 70 public servants. In turn, through the survey technique and the use of two assessment scales, the data was collected, which was analyzed using the Tau-b-Kendall association coefficient and Pearson's R parametric statistical test. Among its results, it was determined that the level of process management is moderately efficient and that the perceived quality of service is regular. It is concluded that there is a direct correlation of a strong and significant level ($R=0.630$ and $P\text{-value } 0.000 < 0.05$) between process management and quality of service according to the perception of the officials of the Pacific Sub-Region. – New Chimbote, 2022.

Keywords: Management by processes, quality of service, perception of officials.

I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de la Gestión Pública (PCM, 2019) dentro del contexto de Modernización de la Gestión Pública, propone un enfoque de servicio al ciudadano y prácticas de gestión que ofrecen bienes y/o servicios de calidad. Al respecto, Arteaga (2019) plantea que hay insatisfacción ratificada por usuarios de las instituciones del sector público, debiéndose ello a la desinformación de los diversos trámites documentarios y servicios que requieren los usuarios.

Pedraza, Lavín y Bernal (2014) manifiesta que la calidad del servicio como aspecto esencial del rendimiento en la gestión pública de diversos países. Asimismo, menciona la conveniencia de evaluar la gestión en las instituciones públicas y privadas del área de salud, a partir de las percepciones del beneficiario en torno a la calidad de servicio en la asistencia sanitaria, siendo un tema relevante en los últimos años. Por consiguiente, se menciona la utilidad que traería a los estados incluir dentro de sus planes estratégicos y programas, el fortalecimiento de la calidad de servicio en las prestaciones médicas. El Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud (CENETEC) refiere posibles maniobras en mejoras de la calidad del servicio médico. No obstante, la investigación en mención se hizo en un hospital ubicado en Tamaulipas, México; el cual viene llevando a efecto su sistema de gestión de calidad y establece sus procesos con estándares internacionales certificados, dando relevancia a mejores prácticas en las instituciones vecinas como Veracruz y San Luis de Potosí, mediante convenios establecidos para que cuenten con la cobertura de servicios de calidad en atención médica.

Según estudios internacionales, tal como el de Henao (2018) coinciden que la calidad de servicio se determina a manera de entendimiento integral del cliente sobre la excelencia del servicio, que resulta de comparar expectativas y apreciación sobre el servicio aportado. Otros autores como Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) explican que la calidad de servicio ha sido central para el Poder Judicial chileno en el marco de los últimos años, ya que hubo un continuo afán para perfeccionar la calidad de atención

cedida hacia los beneficiarios en los diferentes tribunales del país. Por ende, la consideración de mejorar su servicio ininterrumpidamente a través de nuevas prestaciones hacia los beneficiarios y edificación del modelo de atención a los beneficiarios.

En el contexto nacional, la calidad del servicio, constituye un aspecto notable dentro del avance de modernización en la gestión pública, por lo que plantea como objetivo afianzar la transparencia, contribución, vigilancia y cooperación civil en las disputas de las políticas públicas y explicación sobre los criterios de calidad de los servicios públicos en cumplimiento de las actividades (PCM, 2013). Por consiguiente, hay una fuerte decisión por parte de las entidades de implementar un enfoque basada en la gestión por procesos, tal es el caso de la Sub Gerencia de Obras Privadas de la Municipalidad de Comas, quienes mencionan que uno de los fundamentales factores de la deficiente calidad del servicio se orienta a la inadecuada gestión y asignación de actividades por parte de los funcionarios, lo cual se ve reflejado en una variedad de quejas en la institución (Amesquita, 2018). Otro caso similar se presenta en la Municipalidad Distrital de la Unión; donde se evidencia una deficiente gestión interna en el desempeño de actividades, escaso conocimiento por parte de los funcionarios y poca accesibilidad hacia los usuarios, en conclusión, se deja en evidencia que existe correlación significativa entre la gestión de calidad organizacional frente a la satisfacción del usuario (Paiva, 2018).

Dicha situación problemática, ocurre en la entidad Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Ancash, responsable de ejecutar proyectos de desarrollo en el ámbito jurisdiccional que abarca las provincias de Huarney, Casma, Pallasca y Corongo. Según CAP la entidad cuenta con 79 funcionarios contratados bajo las modalidades de contratación 276, 1057(CAS) y locadores de servicio, los cuales bajo su percepción manifiestan una deficiente interrelación entre las áreas de los diferentes niveles y falta de gestión en los procesos operativos donde intervienen las áreas responsables de ejecución y liquidación de obras. Al mismo tiempo, los cofactores que reflejan la mala calidad de servicio, es

debido a problemas con la asignación de responsabilidades según manual de organización y funciones (MOF), lo cual crea en algunos casos duplicidad de funciones dejando de lado procesos como: el registro de proyectos en sistema INFOBRAS, elaboración de los informes de liquidación de obra y los contratos de supervisión de obras; asimismo, no cuentan con personal especializado en la elaboración de informes de liquidación de obra, en consecuencia, quedan inconclusos dichos informes, lo cual implica que no se realicen de manera oportuna las transferencias de obras y el cierre de proyectos, en síntesis se refleja la deficiente calidad de servicio frente a los usuarios.

Según el escenario descrito, Rodríguez (2017) coincide en que se obtienen aportes importantes tras la formulación de desarrollar la gestión por procesos, teniendo en cuenta que existirá mayor control en la ejecución de actividades. Por consiguiente, (PCM,2020) menciona la gestión por procesos como instrumento orientado a registrar y proveer datos para inspección de la entidad con perspectiva en sus procesos, adrede complacer los requisitos y perspectivas de los usuarios, lo cual requiere involucramiento de la Alta Dirección y las unidades de las instituciones que contribuyen en dichos procedimientos.

A partir de los estudios previos, se debe tener en cuenta el desarrollo del planteamiento basado en la gestión por procesos debe brindar adecuada atención y perfeccionamiento en el proceso de actividades. En otras palabras, debemos brindar a los funcionarios, herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus funciones para reflejar servicios de calidad evitando retrasos documentarios, errores administrativos, duplicidad de funciones y deficiente organización, que impliquen reclamos y quejas por parte de los beneficiarios.

Por ello, la concurrente investigación pretende analizar la gestión por procesos desde el panorama de los funcionarios y analizar los efectos que coadyuvarán a afinar la calidad del servicio en cuanto a la gestión de obras públicas.

En tal sentido, se propone el siguiente problema:

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022?

La investigación se justifica en el marco de alcanzar altos niveles de calidad del servicio en las instituciones del estado y mejorar los estándares de servicio a los usuarios.

Valor teórico: La discutible calidad del servicio brindada a los beneficiarios de las entidades públicas es cuestionable, por consiguiente, es relevante extender y ahondar las bases teóricas de estos dos conceptos, destacando el impulso progresivo de la gestión por procesos en el marco de Modernización del Estado y su concordancia en cuanto a la calidad del servicio que requieren los beneficiarios.

Razones prácticas: En respuesta del análisis se pasará a exponer las conclusiones, considerando los objetivos de la investigación y comprendiendo la utilidad de ejecutar la gestión por procesos; en consecuencia, se realizará las sugerencias justo después de plantadas que acrecentarán los niveles de calidad de servicio a los beneficiarios de las entidades locales.

Relevancia social: Se benefician las entidades que convidan servicios al público, ya que han adquirido nuevos entendimientos en cuanto a la gestión por procesos que admite perfeccionar continuamente la interrelación de labores en las instituciones, de manera que se optimiza la función de atención y por tanto a los usuarios, quienes acuden masivamente a las instalaciones de la Sub Región Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote.

Se formula el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

A su vez, los objetivos específicos: Determinar el nivel de la gestión por procesos de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022; Determinar el nivel de la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022; Determinar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022; Determinar la relación que existe entre los procesos operativos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022; Determinar la relación que existe entre los procesos de apoyo y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

H₁: Existe correlación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

H₀: No existe correlación directa y significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

Mientras que en las hipótesis específicas tenemos que: Existe correlación directa y significativa entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022; Existe correlación directa y significativa entre los procesos operativos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022; Existe correlación directa y significativa entre los procesos de apoyo y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se valoraron estudios previos en el contexto nacional e internacional de investigaciones de grado magister y doctorado, que trataron las variables planteadas: Gestión por procesos y calidad del servicio las cuales exponen como objetivo explicar o vincular las variables en mención; en dichos hallazgos se encuentran deficiencias en cuanto a la calidad del servicio en diferentes instituciones del sector público, de igual manera se reflejan entidades que no adecuan o implementan una perspectiva basada en la gestión por procesos para identificación de sus actividades, no logran altos niveles de calidad del servicio hacia los usuarios.

A nivel nacional, Cusiquisque (2021) midió el nivel de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Chincheros Apurímac. El estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional, usó encuesta con un nivel de confiabilidad alfa de Cronbach de 0,845, a una muestra de 83 usuarios para analizar la relación que tienen las variables. Por consiguiente, en los resultados obtenidos, se percibe deficiente calidad de servicio y falta de cobertura en la resolución de procesos por parte de los usuarios; se infiere que existe correlación significativa entre sus variables con un R de Pearson de 0,827.

Muñoz (2019) plantea la gestión por procesos como un sistema orientado a los procedimientos de calidad en la atención otorgada en consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aquinaga Asenjo – Chiclayo. En su estudio de tipo explorativo, descriptivo con enfoque mixto y proyectiva, analizó la variable gestión por procesos bajo percepción de 22 profesionales entre directivos y operativos; de igual manera la variable calidad del servicio con una muestra de 189 pacientes. En síntesis, se determina un débil conocimiento por parte de los funcionarios en cuanto a la identificación de sus actividades, originando insatisfacción por parte de los usuarios externos, esto se refleja en los resultados donde se percibe un alto grado de inconformidad por parte de los usuarios en la medición de dimensiones como aspectos tangibles con un 87.3% y fiabilidad en 86.8%.

Olano (2020) quien en su artículo científico formula una propuesta basada en un modelo estructural de organización municipal abocado en experimentar mejoras en la calidad del servicio en la gestión del Gobierno Local de San Ignacio, Cajamarca en el año 2019. La investigación de tipo cuantitativa, diseño no experimental y alcance descriptiva proyectiva, aplicó encuesta a la ciudadanía con una muestra de 64 usuarios y entrevista a 10 de los funcionarios, para lo cual se sintetiza que la proyección de la calidad del servicio que proporciona la organización a veces es de calidad, ya que no atienden apropiadamente a los usuarios y no se brindan los procedimientos adecuados para los fines, el cual refleja un nivel aceptable de 37.37% bajo percepción de usuarios que manifiestan que solo a veces perciben un servicio de calidad.

Chamoly (2020) en su tesis de doctorado, planea una propuesta de un modelo de gestión por procesos orientado a la mejora de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín. Dicho estudio del tipo aplicativo, con enfoque cuantitativo bajo un diseño descriptivo propositivo. En el cual se aplicó 2 cuestionarios bajo una muestra conformada por 95 usuarios y 50 trabajadores internos entre nombrados y contratados. En los resultados se identifica que, bajo percepción de los funcionarios, el 50% perciben una calidad de servicio “Media”, el 33% dijo que es “Bajo” y el 17% restante “Alto”, sin embargo, no hay similitud con la opinión por parte de los usuarios donde el 42% menciona que la calidad del servicio es “Baja”, 37% “Medio” y sólo un 21% resalta que es “Alto”.

Por otro lado, Burgos y Morocho (2020) en su artículo científico buscan precisar la correlación existente entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en la organización Alpecorp S.A., el estudio en mención es correlacional, diseño no experimental transversal, se usó la herramienta cuestionario para medir la variable calidad del servicio por intermedio del modelo SERVQUAL, donde se valoraron 80 clientes de la empresa, aplicando un muestreo no probabilístico; posteriormente se realizó una prueba piloto logrando obtener un alfa de Cronbach de 0.826 en cuanto a la variable calidad del servicio y 0.869 en la variable satisfacción al cliente. Concluyen que, las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente reflejan una relación

lineal, por tanto, si la calidad del servicio se incrementa en consecuencia la satisfacción del usuario.

A nivel internacional, Bustamante (2020) quien en su artículo científico hace comparación de las expectativas con las percepciones de calidad del servicio de los servidores de atención primaria de salud, APS del Guayas, Ecuador. Este estudio adopta enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transeccional y alcance descriptivo del cual recogió una muestra del tipo probabilística de 533 beneficiarios, de la cual se trató con estadística descriptiva y validez del instrumento con un Alfa de Cronbach por encima del 0.85, donde se percibe que los usuarios se ubicaron entre los rangos de “satisfechos” y “muy satisfechos”, respecto a los ítems: trámites necesarios para ser atendidos fueron adecuados, la calidad de atención médica recibida en su última visita fue alta y el tiempo de espera de atención por profesional médico resultan en general satisfactorios.

Hinojosa (2016) quien en su estudio sobre la mejora de la gestión por procesos del servicio de laboratorio clínico de un hospital de las Fuerzas Armadas N°01 - Ecuador, ejerció una investigación con enfoque cualitativo-cuantitativo, tipo descriptiva explicativo, en el que aplicó entrevista intencional a la jefa de laboratorio clínico y cuestionarios a los pacientes; para con ello, entender los motivos de la mala atención en el laboratorio. Finalmente, concluyen que se debe realizar una reingeniería de procesos para obtener un trabajo más organizado y efectivo.

De la misma manera, Silva et al. (2016) quienes en su estudio evalúan la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercial de México, se basa en un estudio con enfoque explorativo-descriptivo con alcance correlacional, llevada a cabo en una empresa del sector papelerero con más de 30 años de ejercicio en Tamaulipas, el compendio de información utiliza el modelo Servqual con el objeto de notar la correspondencia de las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente, por otro lado el coeficiente alfa de Cronbach fueron de 0.906 y 0.907 respectivamente. Finalmente, se confirma que la calidad del servicio tiene

correspondencia significativa con la variable satisfacción del cliente con un Rho de Spearman 0.820.

En relación a las teorías relacionadas de la variable calidad del servicio son amplias y complejas, para lo cual se enmarcarán desde las perspectivas de calidad del servicio y enfoques en la gestión por procesos. Este estudio se basa en la relación existente entre la gestión por procesos y la calidad del servicio propuesto por (Bedón y Paredes, 2019). Dicho planteamiento indica que dichas variables van en la misma dirección, lo que quiere decir que hay permanente interrelación en los procesos, el fin es que las exigencias del cliente interno sean debidamente captadas por los proveedores internos. Si se lograra que cada proveedor y cliente interno estén conectados, se logrará que el usuario encuentre satisfacción con el bien o servicio ofrecido.

Desde el enfoque de gestión de calidad, se define la calidad de servicio, como el supuesto en que todos los miembros y procesos de una organización se implican para alcanzar la excelencia. De parte que el concepto de calidad no sólo es un adjetivo aludido a los productos o servicios, sino pasa a ser un concepto clave en las actividades inmersas de una organización. Por otro lado, es necesario conocer el nivel de calidad del servicio ofrecido y saber cómo es percibido por los usuarios, como consecuencia, obtener oportunidades para mejorar y asegurar la atención directa al usuario (Larico, 2022). Shu, Chen & Lin (2018) relacionan los constantes cambios en el actual contexto competitivo, donde es relevante profundizar y ampliar la calidad del servicio y comprender lo que realmente el cliente aprecia de ello, haciendo una adecuada utilización de los recursos en los diversos procesos de una organización. Ponze (2018) alega que el avance tecnológico implica conseguir cambios administrativos que impulse la efectividad en los servicios públicos. Duque (2005) concluye que calidad de servicio es entendido como todos los esfuerzos que producen bienestar al consumidor.

Pizzo (2013) comenta algo similar, al señala que las entidades aplican la calidad del servicio para brindar mejores expectativas a los beneficiarios con servicios accesibles, ello ha resultado mayores ingresos y reducción de costos para las entidades. Carhuancho et al. (2021) expone que la calidad del servicio debe medirse acorde a las expectativas satisfechas de los usuarios internos como externas. De igual manera, Gonzales et al. (2019) analizan las mediciones de calidad del servicio según aspectos centrados en el cliente y en base a sus diferentes percepciones, necesidades y expectativas.

Por otro lado, la PCM (2015) aprueba un manual para la mejora del servicio de atención a los ciudadanos de las entidades públicas, mediante la R.M. N°156-2013-PCM, en la cual se da alcance a las instituciones de los tres niveles del gobierno, que tiene como fin prestar servicios de calidad a la ciudadanía. En el manual formulan los estándares que son aspectos claves en la gestión de entidades públicas. Entre ellos: Estándar de estrategia y organización, estándar de conocimiento, estándar de accesibilidad, estándar de infraestructura, mobiliario y equipamiento, estándar de proceso de atención, estándar de personal de atención, estándar de transparencia y acceso a la información, estándar de medición de gestión, estándar de reclamos y/o sugerencias. Paiva (2018) menciona que el propósito de este manual, es establecer lineamientos y normativas a las entidades públicas con el objeto de maximizar los estándares de calidad de servicio a los ciudadanos y en base a la prestación de bienes y servicios públicos.

Del modelo teórico. Desde la perspectiva de la calidad del servicio, la literatura informa sobre los dos modelos teóricos más usados, en cuanto a la valoración de la calidad de los servicios prestados en instituciones públicas, cuyas dimensiones describen las interacciones que existen entre los clientes y prestadores de servicios.

El modelo Grönroos. Según Grönroos (1994) propone 3 dimensiones que demarcan la calidad del servicio: la calidad técnica, que indica lo que acepta el usuario, según el servicio prestado (Montalvo, 2017); la calidad funcional, que inicia con la

verificación de los usuarios con los procedimientos de producción, lo que concierne a la asistencia del servicio (Peña et al., 2013) y la una tercera dimensión que es la calidad organizativa, se relaciona con la apreciación de la calidad por los servidores en la organización.

El modelo SERVQUAL, basado en el estudio Parasuraman et al. (1988) quienes califican los servicios de las organizaciones en base a cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio presenta un modelo de calidad del servicio que se articula en dos partes: la primera identifica las expectativas del usuario sobre el servicio prestado; el segundo analiza las percepciones de cómo se recibieron los servicios prestados en la organización. El instrumento comprende escalas de respuestas múltiples con fines de analizar la satisfacción del usuario.

Con base en los modelos teóricos presentados y las dimensiones del modelo de análisis, Muñoz (2019) en su estudio, plantea cinco dimensiones; las mismas que son tomadas en cuenta para el presente estudio:

Dimensión1. Confianza o empatía. Se manifiesta en el interés personal que ofrecen las organizaciones a los usuarios. Torres (2018) menciona que esta dimensión comprende la forma de pensar, cultura y costumbres de los usuarios. La empatía también se entiende como contacto continuo con el usuario, ya que hoy en día las organizaciones buscan una mejor relación con los usuarios con fines de brindar servicios, al gusto y necesidad del cliente, ofreciendo óptimas condiciones y buscando complementar sus necesidades superando sus expectativas (Paiva, 2018).

Dimensión2. Fiabilidad. Alude a la medición específica de un servicio brindado, desde la perspectiva la gestión del servicio (Torres, 2018). Según Parasuraman (1988) la fiabilidad viene a ser la dimensión más representativa a lo que refiere calidad de servicio y debe ser fundamental; las empresas deben entregar lo que es esencial para el cliente y hacerlo con eficacia, respondiendo con agilidad y diseñar sistemas de

solución de problemas en caso de contingencia, para sorprenderlos. Amaya, Félix y Rojas (2020) manifiestan que las instituciones públicas deben sustentar a las comunidades en base a sus principales necesidades.

Dimensión 3. Responsabilidad. Cifuentes (2017) refiere que si el colaborador tiene conocimiento del funcionamiento de la organización donde labora, del producto o servicio que ofrece y además es atento entonces será capaz de atenderlo como se merece al cliente inspirando confianza.

Dimensión 4. Capacidad de respuesta. Esta se basa en la amabilidad y estímulo por parte de los prestadores de servicio para brindar un servicio efectivo (Cifuentes, 2017). Según Duque (2005) se refiere a la disposición que tienen los proveedores de servicios para suministrar el servicio rápido a los clientes y; también hace mención del punto de cumplimiento a tiempo, de los compromisos estrechados con los clientes, de tal manera resulta comprensible la organización para el cliente, lo cual refleja la factibilidad de lograr contacto con ella.

Dimensión 5. Tangibilidad. Refiere a la infraestructura, equipos, servidores y material informativo. Solanelles (2003) menciona que los servicios satisfacen una necesidad a través de la intervención humana, donde involucra contacto entre organización y cliente, por lo que el servicio proporciona involucramiento directo con el cliente el cual es evaluado inmediatamente.

De la variable asociada: Gestión por Procesos.

De acuerdo con la Norma Técnica N°001-2018-SGP, se define la gestión por procesos como el formato de planificar, organizar, dirigir y controlar tareas de forma horizontal y consecutiva a los distintos órganos de una institución, para cooperar con el objetivo de cubrir las exigencias y expectativas de los usuarios, de la misma forma el cumplimiento de objetivos institucionales. La gestión por procesos surge de la necesidad de obtener sistemas competentes con capacidad de adaptación al cambio, disposición de aprendizaje y orientado al logro de objetivos. En otras palabras, es el modo de administrar una organización orientado hacia el usuario y las partes

interesadas, lo cual implica entender el real funcionamiento de las instituciones ya no de una forma vertical, sino a través del enfoque por procesos abocado a resultados (PCM, 2015).

Contreras, Olaya & Matos (2017) sostienen que el enfoque de gestión por procesos está en constante búsqueda de la calidad del servicio, enfocado en las actividades de la cadena de valor, con un objetivo común orientado al requerimiento de los usuarios. En resumen, busca la eficiencia global organizacional y no la eficiencia limitada de un departamento (Pérez, 2015).

En un contexto global y ante un crecimiento tecnológico desafiante, las organizaciones se ven obligadas a construir estrategias que le permitan mejorar su competitividad (Blanco-Ariza et al.,2020). En ese sentido la gestión, se define como el desarrollo de actividades dentro del ámbito organizacional que busca darse con eficiencia y eficacia, involucrando a todo el personal (Aguado et al., 2022). En esta dirección se busca un enfoque en la satisfacción del cliente precediendo sus expectativas (Malca et al.,2021). Estos enfoques buscan medir la gestión, disposición, calidad de servicio y resultados en base al intercambio cliente-organización (Silva Ordoñez et al, 2019). Huapaya (2019) define gestión por procesos bajo un enfoque de gestión funcional donde se establecen propietarios a los procesos relevantes que intervienen de forma transversal creando valor agregado para el cliente, pretendiendo la satisfacción del mismo. Por otro lado, Clavo (2022) refiere que la organización actual se debe definir en base a un estándar establecido por la norma ISO 9001:2008, la cual tiene una orientación basada en los procedimientos con fines de optimizar la eficiencia de la gestión de la calidad, aumentando el contenido por parte de los usuarios en base a sus expectativas.

Respecto a lo mencionado anteriormente, así se logra una reingeniería de procesos (Bussines Process Reengineering) la cual se apoya de una orientación de estructuras estáticas a un enfoque dinámico con flujos que crean valor en las organizaciones (Mallar, 2010)

De acuerdo a Clavo (2022) desarrolla la operacionalización de la variable gestión por procesos basándose en 3 dimensiones: Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.

Dimensión1. Procesos Estratégicos. Se refiere a procedimientos que están relacionados a la alta dirección (Chávez, 2022). Según Ruiz-Fuentes et al. (2014) los procesos estratégicos son aquellos destinados al cumplimiento de metas alineados a sus políticas y estrategias, administrados directamente por los órganos directivos.

Dimensión2. Procesos Operativos. Se refiere a los procesos clave en la organización que repercuten directamente con el usuario (Clavo, 2022). Según Ruiz-Fuentes et al. (2014) los procesos operativos o esenciales son aquellos que se adhieren a las políticas y estrategias definidas por las organizaciones para el servicio de los usuarios.

Dimensión3. Procesos de Apoyo. Son aquellos que se encargan de dedicar sostén a los procesos operativos (Delgado, 2022). Según Ruiz-Fuentes et al. (2014) los procesos operativos no están ligados directamente al desarrollo de las políticas sino rectamente en el nivel de los procesos operativos.

Finalmente, la gestión por procesos se relaciona con la calidad de los servicios prestados a los usuarios que solicitan servicios en instituciones públicas, Muñoz (2019) muestra en su estudio que la implementación de sugerencias apoyadas en la gestión por procesos, mejora la calidad del servicio a los beneficiarios del HNAAA. Por otro lado, se identificó necesario elaborar el mapeo de procesos y flujogramas, los cuales sirven como herramienta de sustentáculo para la gestión por procesos, fueron útiles para resolver dificultades localizadas que envuelven las dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad. De manera similar, Prado (2018) encontró que uno de los problemas comunes en la mayoría de nosocomios en dar inicio a la metodología gestión por procesos, es la preparación inadecuada al personal, seguido de la falta de

compromiso del personal y de la alta dirección; de igual manera, se muestra que en la mayoría de nosocomios, ocurren los mismos inconvenientes como: insuficiente personal, deficiente infraestructura y falta de equipo moderno para brindar servicios eficientes y de calidad. Para ello, Cieza & Gonzáles (2021) indican que la gestión por procesos funciona como componente de logro en organizaciones que involucran a los funcionarios para detectar problemas internos. Además, se hace referencia que un enfoque en la gestión por procesos favorece el desempeño organizacional evitando contratiempos en el proceso del servicio (Delgado & Calsina, 2020)

En tal sentido, Beltrán et al. (2018) mencionan que es necesario implementar una visión basada en la gestión por procesos para obtener cambios significativos en el comportamiento organizacional; a la vez generando desarrollo de las capacidades activamente y fortaleciendo el cambio y la innovación de los servicios prestados con el fin de aportar logros en los objetivos organizacionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de estudio

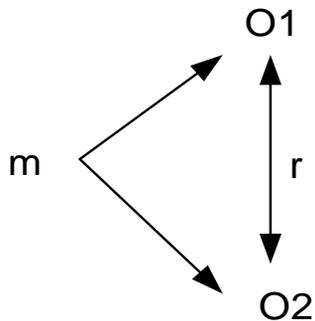
El presente estudio es de enfoque cuantitativo. Hernández et al. (2014) conceptúa que todo estudio cuantitativo supone un trabajo secuencial y probatorio; y por ende trae consigo desplegar un análisis de las variables, aplicando métodos estadísticos de la cual extraeremos conclusiones referentes a los objetivos del estudio.

Según su finalidad, el estudio establece una investigación básica, orientada a refutar los conocimientos sobre un fenómeno o realidad específica de un campo de aprendizaje para acrecentar los conocimientos teóricos (Hernández & Mendoza, 2018). El nivel de alcance refiere a un estudio correlacional, referente a ello Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el modelo de investigación se orienta a establecer relaciones entre dos variables en un momento dado, en algunos casos en función de relación causa-efecto. El actual estudio describe las apreciaciones del nivel de calidad del servicio en la entidad Sub Región Pacífico en base a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, donde señala que la implementación de la gestión por procesos; establece lineamientos estratégicos hacia el perfeccionamiento continuo de los procesos, de modo que mejorará el nivel de calidad del servicio hacia los usuarios.

En ese sentido, el término diseño refiere a la estrategia ideada para obtener información con el fin de responder a la problemática de la investigación (Leavy, 2017). En consecuencia, el presente estudio es de diseño no experimental-transversal, a su vez transeccional correlacional-causal, el cual examina el vínculo entre las variables de estudio, la cual se configura en una investigación relacional (Hernández y Mendoza, 2018).

Mencionado diseño, describe la correlación de las variables de estudio calidad del servicio con la variable asociada basada en la gestión por procesos las cuales serán analizados simultáneamente mediante métodos estadísticos.

Su esquema es el siguiente:



Donde:

m: Trabajadores de la entidad Sub Región Pacífico, 2022.

*O*₁: Variable Asociada: Gestión por Procesos.

*O*₂: Variable de Estudio: Calidad del Servicio.

3.2. Operacionalización de las variables

3.2.1. Variable de estudio: Calidad del servicio.

Definición conceptual. La calidad del servicio, según Pizzo (2013) es aplicado por las entidades públicas para lograr mejores desempeños respecto a las expectativas de los beneficiarios y con servicios accesibles; implicando servicios con mayores ingresos y reducción de costos para las entidades.

Definición operacional. Por intermedio de la adaptación del cuestionario “Calidad de Servicio SRP – Nuevo Chimbote”, se medirá dicha variable apoyado en el modelo SERVQUAL, basado en el estudio Parasuraman et al. (1988) quienes califican los servicios de las organizaciones en base a cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.2.2. Variable asociada: Gestión por Procesos.

Definición conceptual. De acuerdo con la Norma Técnica N°001-2018-SGP, se define gestión por procesos como el formato de planificar, organizar, dirigir y controlar tareas de forma transversal y consecutiva a los distintos órganos de una institución,

cooperando objetivamente para cubrir las exigencias y expectativas de los usuarios, de la misma forma la realización de objetivos institucionales. La gestión por procesos surge de la necesidad de obtener sistemas competentes con capacidad de adaptación al cambio, disposición de aprendizaje y orientado al logro de objetivos. En otras palabras, es un enfoque moderno de organización orientado hacia el usuario y las partes interesadas.

Definición operacional. Por intermedio de la adaptación del cuestionario “Gestión por Procesos SRP – Nuevo Chimbote”, se medirá la variable gestión por procesos conforme a las siguientes dimensiones: Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte. De manera que, se utilizará un instrumento validado por expertos, para realizar la medición de esta variable se utilizará la “Metodología para la implementación de la gestión por procesos en la administración pública” en el marco del D.S. N°004-2013-PCM.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población de estudio. Agrupación de sujetos de estudio que se ajustan a una serie de rasgos (Hernández, et al., 2014). Por consiguiente, la actual investigación estuvo integrada por 70 funcionarios de ambos sexos, designados y/o encargados de la gestión en la Entidad Sub Región Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Estos pertenecen a las áreas de Gerencia Sub Regional, Oficina de Administración de Recursos, Oficina de Desarrollo Socio Económico, Oficina de Infraestructura y Medio Ambiente, Oficina de Planificación y Presupuesto.

Tabla 01
*Distribución por Unidad Orgánica de funcionarios de la Sub Región Pacífico
 Nuevo Chimbote, 2022.*

N°	Unidad Orgánica	Hombres	Mujeres	Total
1	Gerencia Sub Regional	6	8	14
2	Oficina de Administración de Recursos	14	11	25
3	Oficina de Desarrollo Socio Económico	1	2	3
4	Oficina de Infraestructura y Medio Ambiente	11	9	20
5	Oficina de Planificación y Presupuesto	4	4	8
Total		36	34	70

Fuente: Anexo 6

3.3.2. Muestra y muestreo. El vigente estudio no cuenta con muestra, en vista de que la población es censal, por lo que se aplicarán los instrumentos al total de unidades de estudio de la población por ser reducida y accesible.

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

3.4.1. Técnicas

Técnica empleada: La encuesta. Según Rahi (2017) manifiesta que la encuesta es un método aplicable en la investigación descriptiva para recopilación de opiniones. Mediante la encuesta descriptiva se recaba la condición actual de los sujetos en estudio.

3.4.2. Instrumentos

De los instrumentos:

a. *Escala* valorativa “Gestión por Procesos”. El instrumento a usar fue adaptado, partiendo del cuestionario planteado por el investigador Clavo (2022), el cual mide el nivel de la gestión por procesos que se encuentra estructurado en tres

dimensiones: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo. Consta de 26 ítems, y se rige en una escala de respuestas de cinco niveles: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

b. Escala valorativa “Calidad de Servicio”. El instrumento a usar fue adaptado a partir del cuestionario propuesto por Chamoly (2021), cuyas respuestas son de carácter *politómico*. Se basa en cinco dimensiones: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. Contiene 22 ítems, cuyo rango de respuestas son: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Totalmente de acuerdo (4)

De su validez. La validez es el alcance de dominio de un instrumento que plasma estrecha relación con el dominio de la variable de estudio, lo cual pretende medir adecuadamente las principales dimensiones de las variables en cuestión (Hernández & Mendoza, 2018). De lo antedicho, la validez del contenido para los dos instrumentos se concretó con el juicio de tres expertos, dos con grado de magister en gestión pública y uno doctorado en administración de la educación. Asimismo, se usó un certificado de validación donde evaluaron los criterios de relevancia, claridad y pertinencia (Anexo 03).

De su confiabilidad. Justificado en el procedimiento de consistencia interna, y fiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach, Hernández et. al (2014) precisa la metodología del coeficiente de confiabilidad para dichos instrumentos. Para ello, se usó muestreo no probabilístico, con una muestra de estudio piloto constituida por 20 funcionarios del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote, 2022.

Análisis del resultado. El instrumento es fiable, si el coeficiente es mayor a 0,70 (Hernández et al., 2014). El coeficiente alfa de Cronbach de la escala valorativa “Gestión por procesos” es alto con un porcentaje de (0,943) y la escala valorativa “Calidad del servicio” es muy alto con un porcentaje (0,947).

3.5. Procedimientos

Se fijó la población, mediante un muestreo no probabilístico, adicionalmente esta investigación obtuvo el consentimiento de la entidad, donde se reunió información resultante de la aplicación de los dos cuestionarios; dichos instrumentos constituidos en dos escalas valorativas, los cuales se ajustaron y validaron por el veredicto de tres expertos; por último, estos fueron trabajados en diseño de formulario Google.

De este modo, inmediatamente después, se aplican dichos instrumentos a una muestra piloto, alcanzando niveles de confiabilidad altos; la muestra de estudio son los funcionarios de la Sub Región Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote, los cuales dieron preliminar autorización; en resumen, la información fue descargada en diseño Excel del Google drive, propiamente fueron estructurados, tratados y sintetizados con valimiento del software estadístico SPSS v.23 y Excel 2019.

3.6. Método de Análisis de Datos

Para presentación de las variables de estudio, se usó tablas de frecuencia y diagrama de barras. Y para el nivel de investigación relacional, la información fue examinada mediante prueba estadística de asociación Pearson.

Para distinguir las variables, empleamos los siguientes baremos. Dicho análisis de la variable de estudio, estimó los siguientes niveles y rangos de puntuaciones.

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim1	Fiabilidad	5-10	11-16	17-20
Dim2	Capacidad de Respuesta	4-8	9-13	14-16
Dim3	Seguridad	4-8	9-13	14-16
Dim4	Empatía	5-10	11-16	17-20
Dim5	Elementos Tangibles	4-8	9-13	14-16
Total	Calidad de servicio	22-44	45-67	68-88

Respecto a las dimensiones determinantes de la gestión por procesos

Dimensiones		Niveles		
		Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente
Dim1	Procesos Estratégicos	12-28	29-45	46-60
Dim2	Procesos Operativos	6-14	15-23	24-30
Dim3	Procesos de Apoyo	8-19	20-31	32-40
Total	Gestión por procesos	26-61	62-96	97-130

Variables de caracterización:

Sexo	Edad	Condición Laboral	Nivel de Estudios
H: Hombre	A 18-40	1 Nombrado	A Sin estudios
M: Mujer	B 41-60	2 Contratado CAS	B Primaria
	C 61-88	3 Locador de Servicio	C Secundaria
			D Superior

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación considera el código de ética aprobado mediante resolución del Consejo Universitario N° 0126/2017-UCV, la cual se ajusta a los lineamientos de dicha norma con el fin promover las buenas prácticas científicas, protegiendo el derecho y bienestar de los investigadores. La información recolectada en la entidad se extrajo bajo condescendencia de los funcionarios, la cual será empleada para ampliar los conocimientos en el campo del presente estudio, cabe mencionar que dicha información será conservada y administrada eficientemente con el fin de resguardar la integridad de la institución, en beneficencia de la captación de nuevas perspectivas en la medición de las variables.

IV. RESULTADOS

4.1. Del objetivo general. Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

Tabla 02

Asociación entre los niveles de la gestión por procesos y la calidad de servicio

		Calidad del servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión por procesos	Deficiente	f	4	0	0	4
		%	5.7%	0.0%	0.0%	5.7%
	Medianamente Eficiente	f	23	25	0	48
		%	32.9%	35.7%	0.0%	68.6%
Eficiente	f	0	13	5	18	
	%	0.0%	18.6%	7.1%	25.7%	
Total			27	38	5	70
			38.6%	54.3%	7.1%	100.0%

Fuente: Anexo 6

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.576	.046	6.784	.000
N de casos válidos		70			

Interpretación: Se identifica en la tabla 2 que de la población encuestada, el 35.7% perciben un nivel medianamente eficiente en la gestión por procesos y un nivel regular en la calidad del servicio; por otro lado un 7.1% perciben un nivel eficiente de la gestión por procesos con un nivel de calidad del servicio bueno. Un 5.7% de los funcionarios perciben un nivel deficiente en la gestión por procesos y una calidad del servicio mala. Según el valor obtenido del coeficiente Tau-b de Kendall, se determina una asociación altamente significativa (P-valor = 0,000<1%) y un grado de correlación directa de nivel moderado (T=0,576) entre ambas variables.

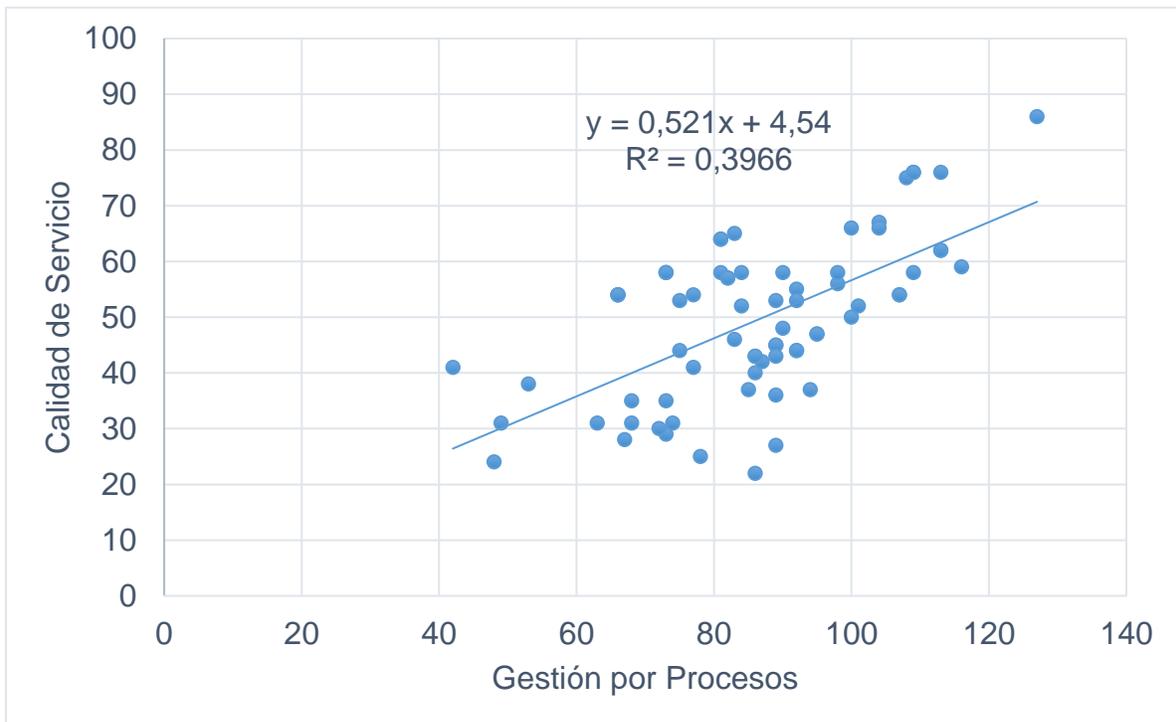


Figura 1.

Dispersión entre las puntuaciones de la gestión por procesos y la calidad del servicio.

Interpretación: En la figura 1, se observa que a medida que se crecentan las puntuaciones en la gestión por procesos, en consecuencia, aumentan los de la calidad del servicio, aunque moderadamente. Según el coeficiente de la pendiente ($m=0,521$) resulta ser un valor positivo, sustentando la existencia de una correlación directa entre ambas variables. La regresión lineal afirma un coeficiente de determinación $R^2 = 0.397$, que indica que solo el 39,7% de la gestión por procesos afecta a la calidad del servicio.

4.2. Análisis descriptivo de variables

Del primer objetivo específico: Determinar el nivel de la gestión por procesos de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

Tabla 03

Niveles de la gestión por procesos en la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	5.7%
Medianamente eficiente	48	68.6%
Eficiente	18	25.7%
Total	70	100.0%

Fuente: Anexo 6

Interpretación. Según la tabla 3, se observa que el 68.6% de funcionarios consideran la gestión por procesos en nivel medianamente eficiente, mientras que el 25.7% como eficiente y solamente el 5.7% en nivel deficiente.

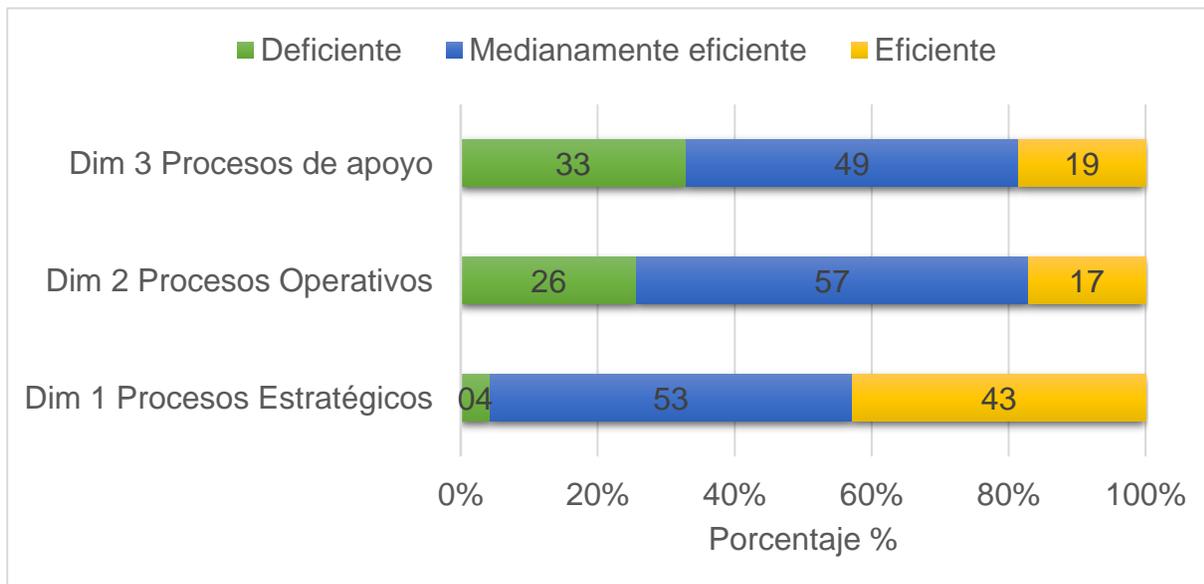


Figura 2.

Nivel de eficiencia de la variable gestión por procesos, según dimensiones

Interpretación. Según figura 2, se detalla el nivel de eficiencia de la gestión por procesos, según sus dimensiones. Con respecto a la dimensión procesos estratégicos, arroja como resultado que el 53% de funcionarios percibe un nivel medianamente eficiente, 43% un nivel eficiente y solo el 4% un nivel deficiente; en dimensión procesos operativos, el 57% un nivel medianamente eficiente, el 26% deficiente y un 17% eficiente; en dimensión procesos de apoyo el 49% percibe un nivel medianamente eficiente, el 33% deficiente y un 19% eficiente.

Del segundo objetivo específico: Determinar el nivel de la gestión por procesos de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

Tabla 04

Niveles de la calidad del servicio en la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	38.6%
Regular	38	54.3%
Bueno	5	7.1%
Total	70	100.0%

Fuente: Anexo 6

Interpretación. Según tabla 4, se observa que el 54.3% de funcionarios consideran un nivel de calidad del servicio regular, el 38.6% un nivel malo, mientras que el 7.1% considera un nivel bueno.

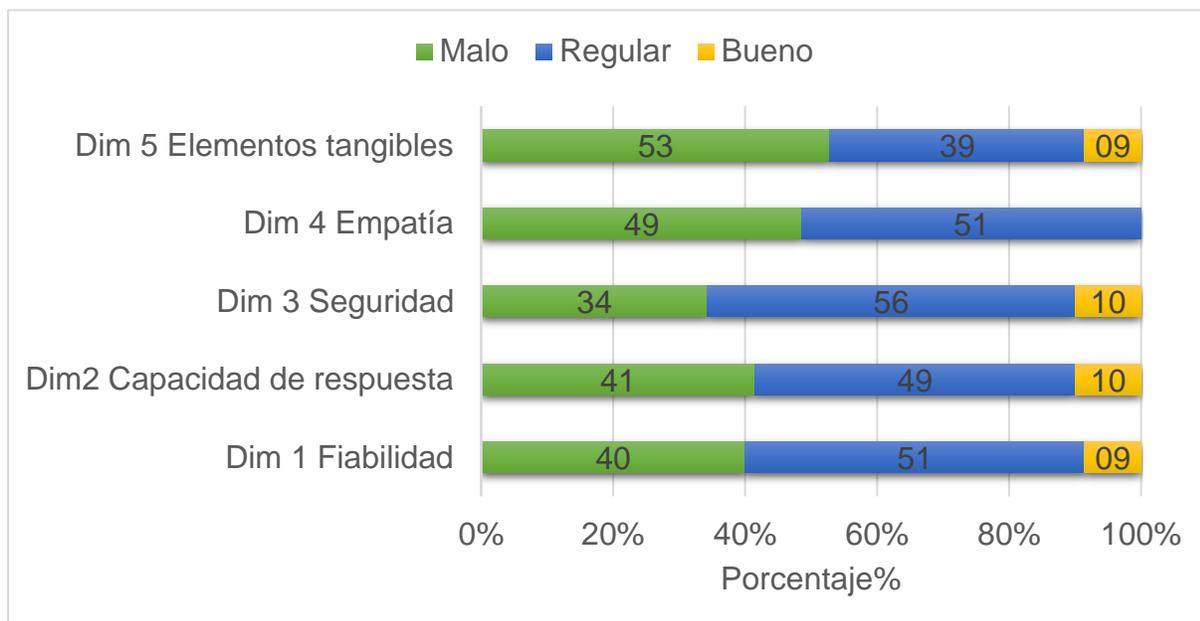


Figura 3.

Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Interpretación. De acuerdo a la figura 3, se detalla el nivel de eficiencia de calidad del servicio según dimensiones. Referente a la dimensión Fiabilidad, resulta que el 51% de funcionarios percibe un nivel regular, el 40% un nivel malo y solo el 9% un nivel bueno; en dimensión capacidad de respuesta, 49% como regular, el 41% malo y un 10% bueno; en dimensión seguridad el 56% percibe un nivel regular, 34% malo y un 10% bueno; en dimensión empatía, el 51% percibe un nivel regular, el otro 49% malo; en dimensión elementos tangibles el 53% considera un nivel malo, 39% regular y solo un 9% bueno.

4.3. Análisis correlacional

Del tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

Tabla 05

Asociación entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad del servicio

		Niveles	Niveles de Calidad del servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dim 1 Procesos Estratégicos	Deficiente	f	3	0	0	3
		%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%
	Medianamente eficiente	f	19	18	0	37
		%	27.1%	25.7%	0.0%	52.9%
	Eficiente	f	5	20	5	30
		%	7.1%	28.6%	7.1%	42.9%
Total		f	27	38	5	70
		%	38.6%	54.3%	7.1%	100.0%

Fuente: Anexo 6

Medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.454	.087	4.769	.000
N de casos válidos		70			

Interpretación. Se detalla en la tabla 5 que, de la población encuestada el 25.7% perciben un nivel medianamente eficiente en la dimensión procesos estratégicos y un nivel regular en la calidad del servicio; por otro lado un 27.1% percibe que la calidad de servicio es mala. A su vez, el 7.1% perciben un nivel eficiente en la dimensión procesos estratégicos con un nivel de calidad de servicio bueno. Un 4.3% de los funcionarios perciben un nivel deficiente en la dimensión procesos estratégicos y una calidad del servicio mala. Por consiguiente, el valor obtenido del coeficiente Tau-b de Kendall, presenta una asociación altamente significativa (P-valor = 0,000<1%) y un

grado de correlación directa de nivel moderado ($T=0,454$) entre la dimensión procesos estratégicos y la variable calidad del servicio.

Del cuarto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los procesos operativos y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022

Tabla 06

Asociación entre la dimensión procesos operativos y la calidad del servicio

Niveles		Niveles de Calidad del servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dim 2 Procesos Operativos	Deficiente	f	13	5	0	18
		%	18.6%	7.1%	0.0%	25.7%
	Medianamente eficiente	f	14	25	1	40
		%	20.0%	35.7%	1.4%	57.1%
	Eficiente	f	0	8	4	12
		%	0.0%	11.4%	5.7%	17.1%
Total		f	27	38	5	70
		%	38.6%	54.3%	7.1%	100.0%

Fuente: Anexo 6

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.513	.079	5.459	.000
N de casos válidos		70			

Interpretación. Se identifica en la tabla 6 que de la población encuestada el 35.7% perciben un nivel medianamente eficiente en la dimensión procesos operativos y un nivel regular en la calidad del servicio; por otro lado un 18.6% percibe un nivel deficiente en los procesos operativos y un nivel malo de calidad del servicio. A su vez,

el 5.7% perciben un nivel eficiente de la dimensión procesos operativos con un nivel de calidad del servicio bueno. Por consiguiente, el valor obtenido del coeficiente Tau-b de Kendall, presenta una asociación altamente significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < 1\%$) y un grado de correlación directa de nivel moderado ($T=0,513$) entre la dimensión procesos operativos y la variable calidad del servicio.

Del quinto objetivo específico: Determinar la relación que existe entre los procesos de apoyo y la calidad del servicio de la Sub Región Pacífico Nuevo Chimbote en el período 2022.

Tabla 07

Asociación entre la dimensión procesos de apoyo y la calidad del servicio

Niveles		Niveles de Calidad del servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dim 3 Procesos de apoyo	Deficiente	f	16	7	0	23
		%	22.9%	10.0%	0.0%	32.9%
	Medianamente eficiente	f	11	23	0	34
		%	15.7%	32.9%	0.0%	48.6%
	Eficiente	f	0	8	5	13
		%	0.0%	11.4%	7.1%	18.6%
Total		f	27	38	5	70
		%	38.6%	54.3%	7.1%	100.0%

Fuente: Anexo 6

Medidas simétricas					
		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.552	.079	5.943	.000
N de casos válidos		70			

Interpretación: Se identifica en la tabla 7 que de la población encuestada el 32.9% perciben un nivel medianamente eficiente en dimensión procesos de apoyo y

un nivel regular de calidad del servicio; por otro lado un 22.9% de funcionarios percibe un nivel deficiente en los procesos de apoyo con un nivel malo de calidad del servicio. A su vez, un 7.1% perciben un nivel eficiente de la dimensión procesos de apoyo con un nivel de calidad del servicio bueno. Por consiguiente, el valor obtenido del coeficiente Tau-b de Kendall, presenta una asociación altamente significativa (P-valor = 0,000<1%) y un grado de correlación directa de nivel moderado (T=0,552) entre la dimensión procesos de apoyo y la variable calidad del servicio.

4.4. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov – Smirnov, debido a una muestra > 50.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión por procesos	.067	70	,200*
Calidad del servicio	.086	70	,200*

Fuente: Anexo 6

Interpretación: Los resultados muestran que ambas variables tienen un nivel de significancia p-valor > 0,05. Por lo cual, se acepta la hipótesis nula H₀, lo que significa que el comportamiento de los datos provienen de una distribución normal y para contrastar la hipótesis se empleará la prueba estadística paramétrica R de Pearson.

Tabla 08

Prueba de correlación R de Pearson para la gestión por procesos y la calidad del servicio

	R de Pearson	Calidad de servicio
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,630**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	70

Fuente: Anexo 6

Interpretación. Existe una correlación positiva de nivel fuerte ($R=0,630$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre las variables gestión por procesos y calidad del servicio en relación a la percepción de 70 funcionarios de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote.

Tabla 09

Hipótesis específica 1: Correlación R de Pearson entre la dimensión de procesos estratégicos y la calidad del servicio.

R de Pearson		Calidad del servicio
Dimensión 1	Procesos Estratégicos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) R cuadrado ajustado
		,331**
		.005
		.097

Fuente: Anexo 6

Interpretación. Se determina que existe una correlación directa de nivel bajo ($R=0,331$) entre la dimensión procesos estratégicos y la variable calidad del servicio, además significativa ($P\text{-valor} = 0,005 < \alpha = 0,05$), desde la percepción de 70 funcionarios de la entidad Sub Región Pacífico - Nuevo Chimbote. A su vez, se establece que el 9.7% de los funcionarios perciben que los procesos estratégicos inciden en la calidad del servicio.

Tabla 10

Hipótesis específica 2: Correlación R de Pearson entre la dimensión de procesos operativos y la calidad del servicio.

R de Pearson		Calidad del servicio
Dimensión 2	Procesos Operativos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) R cuadrado ajustado
		,628**
		.000
		0.386

Fuente: Anexo 6

Interpretación. Existe una correlación directa de nivel fuerte ($R=0,628$) entre la dimensión procesos operativos y la variable calidad del servicio y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$), desde la percepción de 70 funcionarios en la entidad Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote. A su vez, se establece que el 38.6% de los funcionarios perciben que los procesos operativos inciden en la calidad del servicio.

Tabla 11

Hipótesis específica 3: Correlación R de Pearson entre la dimensión de procesos de apoyo y la calidad del servicio.

R de Pearson		Calidad del servicio
Dimensión 3	Procesos de apoyo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) R cuadrado ajustado
		,711**
		.000 0.498

Fuente: Anexo 6

Interpretación. Existe correlación directa de nivel fuerte ($R=0,711$) entre dimensión procesos de apoyo y la variable calidad de servicio, además significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$), desde la percepción de 70 funcionarios en la entidad Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote. A su vez, se establece que el 49.8% de los funcionarios perciben que los procesos operativos inciden en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En el ámbito, de la línea de investigación de Reforma y Modernización del Estado, el estudio de la gestión por procesos y calidad del servicio es trascendente desde el aspecto teórico, la cual acredita regirse a través de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP (PCM, 2018) la cual surge de la necesidad de obtener estructuras con mayor capacidad de adaptación al entorno cambiante, con el fin de conducir las instituciones públicas orientadas hacia el usuario y las partes interesadas.

Por otro lado, con respecto al marco referencial de la variable calidad de servicio, el PCM (2015) aprueba un manual orientado a la mejora de atención ciudadana en las instituciones públicas, mediante R.M. N°156-2013-PCM, en la cual es de alcance en los tres niveles del gobierno, que tienen como fin brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Además, Paiva (2018) menciona que, el propósito de este manual es establecer lineamientos y normativas a las entidades públicas con objeto de maximizar los estándares de calidad del servicio a los ciudadanos basado en la prestación de bienes y servicios. Desde la perspectiva social, Beltrán et al. (2018) menciona que es necesario implementar una visión basada en la gestión por procesos para obtener cambios significativos en el comportamiento organizacional, desarrollar las capacidades activamente para fortalecer los cambios e innovar constantemente la prestación de bienes y servicios y e impulsar así servicios de calidad.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como finalidad, determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio. Encontrándose una correlación directa positiva con un R de Pearson 0,630 y de nivel fuerte entre ambas variables. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión por procesos tiene correlación directa y significativa con la calidad de servicio en relación a la percepción de 70 funcionarios de la entidad Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote

Al respecto, dicho resultado se coteja con el estudio de Huaman (2021) que determina una correlación positiva moderada con coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,559 que refleja una relación positiva moderada entre dichas variables.

A diferencia, Muñoz (2019) coteja en su estudio de tipo explorativo, descriptivo con enfoque mixto y proyectivo, basado en el planteamiento de gestión por procesos como plan de mejora abocado a los procedimientos de calidad en la atención otorgada en consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aquinaga Asenjo – Chiclayo; en el cual determina que hay una débil relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en la consulta externa, debido al desconocimiento de los objetivos estratégicos por parte del personal, lo cual concurre en problemas derivados de citas hospitalarias prolongadas y tiempos largos en la atención, al mismo tiempo, aseguran que el sistema informático es deficiente y por lo tanto el no tener alineados los procesos de soporte con los procesos operativos, resultan servicios lentos.

A su vez, Huapaya (2019) alude a la gestión por procesos bajo un enfoque de dirección funcional donde se establecen propietarios a los procesos relevantes que intervienen de forma transversal, creando valor agregado al cliente, pretendiendo la satisfacción del mismo. Asimismo, Clavo (2022) refiere que la organización actual se debe definir en un enfoque basado en la gestión por procesos, orientado en optimizar los procedimientos que conlleven a mejorar la eficiencia de la gestión de la calidad, aumentando el contento y expectativas de los usuarios.

En relación al marco referencial, se identifica que hay una relación existente entre la gestión por procesos y la calidad del servicio propuesto por (Bedón y Paredes, 2019). Dicho planteamiento indica que dichas variables van en la misma dirección, lo que quiere decir que hay permanente interrelación en los procesos, el fin es que las exigencias del cliente interno sean debidamente captadas por los proveedores internos. Si se lograra que cada proveedor y cliente interno estén conectados, se logrará que el usuario encuentre satisfacción con el bien o servicio ofrecido.

Por otro lado, es necesario conocer el nivel de calidad del servicio ofrecido y estar enterado de cómo es percibido por los usuarios, como consecuencia, obtener oportunidades para mejorar y asegurar la atención directa al usuario (Larico, 2022). Shu, Chen & Lin (2018) relacionan los constantes cambios en el actual contexto competitivo, donde es relevante profundizar y ampliar la calidad del servicio y

comprender lo que realmente el cliente aprecia de ello, haciendo una adecuada utilización de los recursos en los diversos procesos de una organización.

Referente a la validez interna, la investigación presenta un enfoque cuantitativo, de investigación básica, diseño no experimental-transversal de diseño correlacional y descriptiva, para ello se utilizó estadística inferencial para definir los coeficientes de correlación, ello permitió medir características de las variables de interés (Hernández y Mendoza, 2018). La técnica de recopilación de datos fue la encuesta, con objeto de adecuar el instrumento planteado por el investigador Clavo (2022), para medir la gestión por procesos, asimismo, la constitución del instrumento para medir la calidad del servicio se realizó con referencia al modelo propuesto por Chamoly (2021). Dichos instrumentos se validaron por medio de juicio de dos expertos en gestión pública, no obstante, se validó la fiabilidad del instrumento con una prueba piloto constituido por 20 funcionarios, lo cual arrojó un grado alto de confiabilidad.

Por consiguiente, el objetivo específico, buscó determinar el nivel de eficiencia de la gestión por procesos, del cual se obtuvo que el 68.6% de funcionarios de la SRP consideran que la gestión por procesos es medianamente eficiente. Asimismo, con respecto a sus dimensiones procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo se determinó un nivel medianamente eficiente, resultados corroborados con hallazgos de Clavo (2022) que indica que la población encuestada percibe un nivel medio de la variable gestión por procesos, a diferencia de Huaman (2021) halló en su estudio que un 66.3% de los funcionarios perciben un nivel bajo y solo un 33.8% considerar la gestión por procesos en un nivel medio.

De acuerdo con la Norma Técnica N°001-2018-SGP, se define la gestión por procesos como el formato de planificar, organizar, dirigir y controlar tareas de forma horizontal y consecutiva a los distintos órganos de una institución, para cooperar con el objetivo de cubrir las exigencias y expectativas de los usuarios.

Contreras, Olaya & Matos (2017) sostienen que el enfoque de gestión por procesos está en constante búsqueda de la calidad del servicio, enfocado en las

actividades de la cadena de valor, con un objetivo común orientado a requerimiento de los clientes. En resumen, busca la eficiencia global de la organización y no la eficiencia limitada de un departamento (Pérez, 2015).

En ese sentido la gestión, se define como el desarrollo de actividades dentro del ámbito organizacional que busca darse con eficiencia y eficacia, involucrando a todo el personal (Aguado et al., 2022). En esta dirección se busca un enfoque en la satisfacción del cliente precediendo sus expectativas (Malca et al., 2021). Estos enfoques buscan medir la gestión, disposición, calidad del servicio y resultados en base al intercambio cliente-organización (Silva Ordoñez et al, 2019). Huapaya (2019) define gestión por procesos bajo un enfoque de gestión funcional donde se establecen propietarios a los procesos relevantes que intervienen de forma transversal creando valor agregado para el cliente, pretendiendo la satisfacción del mismo.

En cuanto al segundo objetivo específico, se planeó determinar el nivel de la calidad del servicio en la SRP – Nuevo Chimbote, obteniendo que un 54.3% de los funcionarios consideran un nivel regular de calidad del servicio, el 38.6% un nivel malo. Asimismo, con sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se refleja un nivel regular, mientras que elementos tangibles presenta un nivel malo. Estos hallazgos son similares a los de Chamoly (2020) que manifiesta un nivel medio de calidad del servicio desde la perspectiva de los funcionarios, en cuanto a sus dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles lo evalúan como nivel medio, mientras la dimensión empatía proyectan un nivel alto. A diferencia de Huaman (2021) el 88.25% de la población encuestada, manifiesta un nivel bajo de calidad del servicio y un 13.75% percibe un nivel regular.

Teóricamente, Carhuancho et al. (2021) expone que la calidad del servicio debe medirse según las expectativas de los usuarios internos, así como externos. De igual manera, se analizan las mediciones de calidad del servicio según aspectos centrados en el cliente y en las diferentes necesidades, expectativas y percepciones de ellos (Gonzales et al., 2019).

En esa misma línea Pizzo (2013) planea algo similar, al señalar que las entidades aplican la calidad del servicio para lograr cubrir todas las expectativas de los beneficiarios con servicios accesibles, ello ha resultado mayores ingresos y reducción de costos para las entidades.

Por otro lado, es necesario conocer el nivel de calidad del servicio ofrecido y estar enterado cómo es percibido por los usuarios, como consecuencia, obtener oportunidades para mejorar y asegurar la atención directa al usuario (Larico, 2022). Shu, Chen & Lin (2018) relacionan los constantes cambios en el actual contexto competitivo, donde es relevante profundizar y ampliar la calidad del servicio y comprender lo que realmente el cliente aprecia de ello, haciendo una adecuada utilización de los recursos en los diversos procesos de una organización.

En cuanto al objetivo específico 3, tuvo como fin, determinar la relación entre los procesos estratégicos y la calidad del servicio donde se determina que existe una correlación directa de nivel bajo ($R= 0,331$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,005 < \alpha = 0,05$), desde la percepción de 70 funcionarios de la SRP – Nuevo Chimbote, datos que son corroborados por Delgado (2022) con un ($R=0,324$); de lo cual se afirma que existe una correlación positiva baja entre la dimensión procesos estratégicos y la atención a los pacientes, cabe mencionar que, la segunda variable no corresponde con exactitud, pero sostiene vínculo con la calidad del servicio.

Por otro lado, desde el aspecto teórico Ruiz Fuentes et al. (2014) menciona que los procesos estratégicos son aquellos destinados al cumplimiento de metas alineados a sus políticas y estrategias, lo cual refiere a procedimientos conllevados por los órganos directivos (Chávez, 2022).

Del objetivo específico 4, cuyo propósito fue determinar la relación entre los procesos operativos y la calidad del servicio, se evidencia que existe correlación directa de nivel fuerte ($R= 0,628$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$), desde la percepción de 70 funcionarios de la SRP – Nuevo Chimbote, a diferencia de Delgado (2022) con un ($R=0,340$); el cual afirma que existe una correlación positiva baja entre

la dimensión procesos operativos y la atención a los pacientes, teniendo en cuenta, que la segunda variable no corresponde con exactitud, pero sostiene vínculo con calidad del servicio.

Asimismo, desde la perspectiva teórica, los procesos operativos son aquellos que se adhieren a las políticas y estrategias definidas por las organizaciones para el servicio de los usuarios (Ruiz-Fuentes et al., 2014). Las mismas que se encuentran presididas por la oficina correspondiente a Infraestructura y Medio Ambiente, responsable de la ejecución de proyectos de desarrollo dentro del ámbito de su jurisdicción.

Finalmente, referente al objetivo específico 5, se determina que existe una correlación directa de nivel fuerte ($R=0,711$) entre la dimensión procesos de apoyo y la variable calidad del servicio y significativa ($P\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$), desde la percepción de 70 funcionarios de la SRP – Nuevo Chimbote, a diferencia Delgado (2022) con un ($R=0,382$); el cual afirma que existe una correlación positiva baja entre la dimensión procesos de apoyo y la atención a los pacientes, teniendo en cuenta, que la segunda variable no coincide exactamente, pero sostiene vínculo con calidad del servicio.

En la misma línea, Delgado (2022) sostiene que los procesos de apoyo sirven de sostén a los procesos operativos y estos permiten dinamismo a la hora optimizar el desempeño en los procesos estratégicos y operativos. Asimismo, Ruiz Fuentes et al. (2014) menciona que los procesos operativos no están ligados al desarrollo de políticas sino rectamente en el nivel de procesos operativos, por lo que favorece el desempeño organizacional evitando contratiempos en el proceso de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Del objetivo general. Se concluye que, existe una correlación positiva fuerte y significativa ($R= 0,630$ y $p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la gestión por procesos y calidad del servicio de acuerdo a la percepción de los funcionarios de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote; afirmando que el enfoque de la gestión por procesos genera la cadena de valor de productos y/o servicios que brinda la institución al interrelacionar los procesos, contribuyendo así a mejorar la calidad del servicio.

Segunda: Del objetivo específico 1, el nivel de eficiencia de la gestión por procesos en la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, es medianamente eficiente, según percepción de los funcionarios que trabajan en la entidad SRP. A su vez, se determina que existe necesidades de cambio en las dimensiones de procesos de apoyo y operativos que presentan altos porcentajes de deficiencia, siendo un 33% y 26% respectivamente.

Tercera: Del objetivo específico 2, se halla un nivel regular de calidad del servicio percibida por los funcionarios que laboran en la SRP. A su vez, se determina que existen problemas con altos porcentajes de nivel malo en las dimensiones de elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad siendo un 53%, 49%, 41%, 40% y 34% respectivamente.

Cuarta: Del objetivo específico 3, existe una correlación directa de nivel baja ($R= 0,331$) y significativa ($P\text{-valor}=0.000$) entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad del servicio según percepción de los funcionarios de la SRP, en la que se corrobora que no se logran cumplir los planes estratégicos, dado por el incumplimiento de cierre de proyectos oportunamente.

Quinta: Del objetivo específico 4, existe correlación directa de nivel fuerte ($R=0,628$) y significativa ($P\text{-valor}=0.000$) entre dimensión procesos operativos y calidad del servicio bajo la percepción de los funcionarios de la SRP, en la que se corrobora que los servidores inciden en que un enfoque basado en la gestión por procesos mejorará la experiencia y expectativas de los usuarios.

Sexta: Del objetivo específico 5, existe una correlación directa de nivel fuerte ($R=0,711$) y significativa ($P\text{-valor}=0.000$) entre la dimensión procesos de apoyo y la calidad del servicio según percepción de los funcionarios de la SRP, en la que se evidencia que se trata de cumplir con los requerimientos de los usuarios en lo posible con los recursos disponibles, generando un compromiso de todos los funcionarios con efecto de seguir realizando mejorar continuas en la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Respecto a las necesidades y debilidades mostradas en los resultados de las variables, se expresan las recomendaciones siguientes:

Al Gerente de la Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote:

Primero. Incorporar los lineamientos de la Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP e implementar el modelo de gestión por procesos, direccionando partidas presupuestales para asegurar la puesta en marcha y funcionamiento en la totalidad de las diferentes áreas de la institución a fin de brindar niveles eficientes de calidad de servicio y garantizar su sostenibilidad.

A los funcionarios de la Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote:

Segundo. Identificar productos y procesos de la institución, a través de la oficina de planificación, presupuesto e inversión la cual debe encargarse de orientar y brindar asistencia técnica con un enfoque en la gestión por procesos, involucrando a la alta dirección y funcionarios dueños de los procesos.

Tercero. Realizar la caracterización de los procesos con los dueños de los procesos de las diferentes áreas de la SRP, identificando los elementos que son parte de los procesos para llevar el control de la gestión y optimizar los niveles de calidad del servicio.

Cuarto. Identificar los problemas en los procesos, como el logro de objetivos estratégicos de la entidad, la satisfacción de las personas, la productividad de los servidores, la eficacia del uso de recursos y la transparencia de los procesos, a fin de validar con los dueños de los procesos el involucramiento de la mejora continua en la institución.

Quinto. Actualizar los instrumentos de gestión organizacional, a través de la oficina de planificación, presupuesto e inversión realizando un mapeo de puestos y

procesos, lo cual será insumo para actualizar los documentos de gestión de la SRP.

A los investigadores sobre la línea de investigación:

Sexto. Desarrollar estudios en base a los lineamientos del tránsito de las instituciones públicas al régimen del servicio Civil, Ley 30057; la cual propone en su fase dos, realizar un análisis situacional de las entidades, orientadas en herramientas basadas en el mapeo de procesos para recojo de información de los procesos que ejecuta la entidad con el fin de abarcar aspectos en cuanto a mejorar la calidad del servicio hacia el usuario.

REFERENCIAS

- Aguado, A., García, B., Malpartida, J. y Garivay, F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 709-726. <https://doi.org/10.52080/rvg-luz.27.7.46>
- Amaya, P., Felix, E., y Rojas, S. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32406/33795>
- Amesquita, J. (2018). *Calidad de Servicio en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Comas, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34859>
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltrán, B., Vega, T., Sarduy, G. & Santandreu, E. (2018). Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. *Edumecentro* 2018, 10(4), 197-204. <https://www.medigraphic.com/pdfs/edumecentro/ed-2014/ed141h.pdf>
- Bedón, M., Paredes, L. (2019). *La gestión por procesos y la calidad de servicios en las instituciones públicas SUNAT y OSINERGMIN, en el marco de la política, Período 2014-2015*. [Tesis de Maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio Institucional CAEN. <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/113/TESIS%20UNIFICADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Blanco, A., Vásquez, Á., García, R. y Melamed, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 133-147. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431012/28063431012.pdf133-147>.
- Burgos, S. & Morocho T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Bustamante, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*. 31(1), 161-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Guerrero, M. y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Chamoly, K. (2020). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, L. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la eficiencia en la Unidad de Gestión Educativa Local Virú, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85632/Ch%c3%a1vez_VLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cieza, S. y González, J. (2022). Memorias de la Décima Segunda Conferencia Iberoamericana de Complejidad, *Informática y Cibernética: CICIC 2022*, 13-18. <https://doi.org/10.54808/CICIC2022.01.13>
- Cifuentes, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N°06 – Ate, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad

Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clavo, A. (2022). *Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción – Chachapoyas*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92951/Clavo_GAV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/339413174_GESTION_POR_PROCESOS_INDICADORES_Y_ESTANDARES_PARA_UNIDADES_DE_INFORMACION_-2017-_FORTUNATO_CONTRERAS_CONTRERAS

Cusiquisque, V. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56886/Cusiquisque_AMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, A. (2022). *Gestión por procesos y su relación con la atención de los pacientes del Hospital de Otuzco – 2021*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80896/Delgado_RAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, J. y Calsina, W. (2020). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, 22(2), 173–184.
<https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 15(25), 64-80.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668 – 681.
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- González, V., Campoverde, R., Noriega, N., Rodríguez, N., Sabando, D. y Layedra, N. (2019). Analysis of the service quality of Restaurants of the Tourism Sector of the province of Santa Elena, Ecuador. *International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*, July 2019, 1–8.
<https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.203>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23.
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación Sexta Edición. *México D.F.: McGraw-Hill*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hinojosa, G. (2016). *Mejoramiento de la gestión por procesos en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N°01*. [Tesis

de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional UTPL.

https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15344/1/Hinojosa_Luna_Gimena_Leonor.pdf

Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinomía*, 8(4), 243-261. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/277/pdf>

Johnson, R., Tsiros, M. y Lancioni, R. (1995). Midiendo la calidad del servicio: un enfoque de sistemas, *Journal of Services Marketing*, 9(5), 6-19. <https://doi.org/10.1108/08876049510100272>

Larico, B. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(7), 556-571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>

Leavy, P. (2017). Research Design, Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based and Community-Based Particularly Research Approved. *The Guilford Press. Journal of Mixed Methods Research* 13(2), 300pp. <https://doi.org/10.1111/fcsr.12276>

Malca, G., Cruz, R., Guillén, P., y Ochoa, F. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 818-839. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612020/29069612020.pdf>

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista científica Visión del Futuro*, 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare. Revista Chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

- Montalvo, S. (2017). *Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la especialidad de traumatología del Hospital San Rosa de Puerto Maldonado – 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo_rs.pdf?sequence=1
- Muñoz, A. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%C3%B1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olano, S. (2020). Modelo Estructural de Organización Municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio, Cajamarca (Perú). *DAAPGE*, 34, 159-180. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/DocumentosyAportes/article/view/10061/13517>
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=info:XeLWQRVoUwEJ:scholar.google.com&ots=whgPGrJREV&sig=WFkpRt0WTXGMOWhjzNzTCnuHppM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Paredes, L. (2022). *Modelo de gestión por procesos para mejorar el pensionamiento en el sistema nacional de pensiones, ley N° 19990 - San Martín 2021*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82032/Paredes_AL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedraza, N., Lavín, J., González, A., y Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2), 76-89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711006>

Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 6(3), 115-128. <https://www.theibfr.com/download/riaf/2013-riaf/riaf-v6n3-2013/RIAF-V6N3-2013-9.pdf>

Pérez, J. (2015). *Gestión por procesos*. Asociación Española para la calidad. 4ta Edición Madrid. ESIC. https://www.academia.edu/20262568/Gesti%C3%B3n_por_Procesos_PEREZ_

Presidencia del Consejo de Ministros (2015). Resolución Ministerial que aprueba manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/rm1862015pcm.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Decreto Supremo que aprueba el reglamento del Sistema administrativo de modernización de la Gestión Pública. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N__123-2018-PCM.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Resolución de Secretaría que aprueba Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348

Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Norma Técnica para la gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2020). Implementación de la gestión por procesos en la administración pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LA-GESTI%C3%93N.pdf>

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. *deGerencia.com*. <https://degerencia.com/autor/mpizzo/>

Ponze, J. (2018). La modernización del Estado franquista y sus efectos. *Memoria y Civilización*, 21, 251-279. <https://doi.org/10.15581/001.21.011>

Prado, W. (2018). *Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana – Ministerio de Salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10157/Prado_gw.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rahi, S. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(2). <https://www.hilarispublisher.com/open-access/research-design-and-methods-a-systematic-review-of-research-paradigms-sampling-issues-and-instruments-development-2162-6359-1000403.pdf>

Robles, L. y Díaz, P. (2017). Aplicando la Gestión por Procesos en el Sector Salud del Perú. *Revista Acad Perú Salud*, 24(1), 34-49. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>

Rodríguez, D. (2017) *Propuesta de Implementación de la Gestión por Procesos, en las actividades misionales y de apoyo de la Fundación Desayunitos Creando Huellas*. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23227/1/PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20GESTION%20POR%20PROCESOS%20EN%20LAS%20ACTIVIDADES%20MISIONALES%20Y%20DE%20APOYO%20DE%20LA%20FUNDACION%20DESAYUNITO%20CREANDO%20HUELLA..pdf>

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 20(1), 1-11. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E. y Villalba, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 83-95. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059953007>

Solanelles, M. (2003). El mercadeo y los servicios de información. *ACIMED*, 11(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000400006&lng=es&tlng=es

Shu, W., Chen, Y. y Lin, B. (2018). Does corporate integrity improve the quality of internal control? *China Journal of Accounting Research*, 11(4), 407-427. <https://doi.org/10.1016/j.cjar.2018.09.002>

Torres, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales – Provincia de San Martín – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28774/Torres_GF M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
Gestión por Procesos	Es un enfoque de servicio al ciudadano que necesariamente cambiará el modelo tradicional de organización funcional y migrará hacia una organización por procesos contenidos en la cadena de valor de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano (Secretaría de la Gestión Pública [PCM], 2021)	Mediante la aplicación del cuestionario “Gestión por procesos” se midió el nivel de eficiencia bajo la percepción de los funcionarios en base a las siguientes tres dimensiones: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo en la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote	Procesos estratégicos	• Objetivos	01-02	Escala de medición: Ordinal Tipo de respuestas: Escala de Likert Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1) Niveles de Medición: Eficiente: [97; 130> Medianamente eficiente: [62; 96] Deficiente: [26; 61]
				• Metas	03-04	
				• Misión	05-06	
				• Visión	07-08	
				• Planificación estratégica	09-10	
				• Planes de acción	11-12	
			Procesos operativos	• Satisfacción del usuario	13-14	
				• Expectativas	15	
				• Percepción	16	
				• Calidad del servicio	17-18	
			Procesos de apoyo	• Trabajo en equipo	19-20	
				• Motivación del personal	21-22	
				• Reconocimiento al personal	23-24	
				• Herramientas tecnológicas	25	
			• Trámites	26		

Calidad del Servicio	Según Pizzo (2013), es el hábito desarrollado por una organización para interpretar necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.	Mediante la aplicación del cuestionario “Calidad de Servicio SRP – Nuevo Chimbote” se mide el nivel de calidad de servicio bajo la percepción de los funcionarios en base a las dimensiones del modelo SERVQUAL, Parasuraman et al. (1985), los cuales crean una escala para calificar los servicios de las organizaciones de acuerdo a cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía	Fiabilidad	• Cumplimiento de metas	01	Escala de medición: Ordinal Tipo de respuestas: Escala de Likert Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) Niveles de Medición: Bueno: [68; 88> Regular: [45; 67] Malo: [22; 44]
				• Resolución de Problemas	02	
				• Procesos Transparentes	03-05	
			Capacidad de Respuesta	• Atención inmediata	06	
				• Solución de problemas	07	
				• Reclamos atendidos	08-09	
			Seguridad	• Trabajadores que inspiran confianza	10	
				• Personal idóneo	11	
				• Procesos confiables	12-13	
			Empatía	• Atención esmerada	14	
				• Amabilidad	15	
				• Escucha activa	16-17	
				• Horario de atención adecuado	18	
			Elementos tangibles	• Amplias instalaciones	19	
				• Ambientes ventilados	20	
				• Trabajadores con buena presentación	21	
				• Oficinas equipadas con tecnología	22	

Anexo 2. Instrumentos de Recolección de datos

Escala valorativa “Gestión por Procesos”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Gestión por procesos y calidad del servicio en la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022. En tal sentido, agradeceré su apoyo con tus percepciones respecto al servicio que se brinda en esta entidad, *a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindar un mejor servicio*

Sexo: Hombre () Mujer () **Edad en años cumplido:** _____

Condición Laboral: Nombrado (1), CAS (2), Locador de Servicios (3)

Nivel educativo: Sin estudios (A) Primaria (B) Secundaria (C) Superior (D)

Instrucciones. A continuación, se presenta una serie de situaciones o hechos, frente a las cuales debe responder marcando con un aspa (X) el recuadro de acuerdo a su nivel de satisfacción.

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial.

N.º	¿Cómo evalúas cada una de las siguientes afirmaciones referidas a la gestión por procesos en la entidad?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<i>I. Procesos Estratégicos</i>						
1	Considera importante tener conocimiento y entender los objetivos de la entidad					
2	Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos institucionales.					
3	Considera importante conocer y entender las metas de la entidad					
4	Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos					
5	Conoce y entiende la misión de la institución					
6	Cree usted que la entidad tiene como misión elaborar planes estratégicos					
7	Conoce la visión de la institución					
8	Considera usted que se cumple la visión de la entidad					
9	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada					
10	Cree usted que la institución debe mejorar la calidad de servicio como estrategia					
11	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad					
12	Considera usted que la entidad debe presentar planes de acción acordes al PEI					
<i>II. Procesos Operativos</i>						
13	Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad SRP					

14	Considera que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario					
15	Considera que en la entidad SRP se cumplen las expectativas de la gestión por procesos					
16	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades que brindan servicios públicos de infraestructura					
17	Tiene conocimiento de la existencia de protocolos en atención al usuario					
18	Cree usted que la calidad de servicio ofrecida por la entidad es óptima					
<i>III. Procesos de Apoyo</i>						
19	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad SRP					
20	Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad SRP					
21	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad SRP					
22	Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal de la SRP para ejecutar la gestión por procesos					
23	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad SRP					
24	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas en la SRP se encuentran en óptimas condiciones					
25	Cree usted que la tecnología en la SRP es actualizada constantemente para mejorar la calidad de servicio al usuario					
26	Cree usted que los trámites existentes en la entidad SRP son burocráticos					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Gestión por Procesos”	
Autor original:	Clavo (2022)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Gestión por Procesos SRP – Nuevo Chimbote”	
Dimensiones:	Referidos a los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo	
N° de ítems	26	
Escala de valoración de ítems:	Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	
Ámbito de aplicación:	Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Cuantificar el nivel de eficiencia de la gestión por procesos en la Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote, 2022.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos con grado de maestría en gestión pública y uno con grado de doctor en educación, de acuerdo a los criterios de validación: pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,943)	
Unidades de información:	Funcionarios de la Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote, 2022.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Procesos Estratégicos	1-12
	Procesos Operativos	13-18
	Procesos de Apoyo	19-26
Niveles /Valores finales	Eficiente: [97; 130> Medianamente eficiente: [62; 96] Deficiente: [26; 61]	

Escala valorativa “Calidad de Servicio SRP – Nuevo Chimbote”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad conocer las percepciones de los funcionarios acerca de la calidad del servicio brindada a los usuarios de la Sub Región Pacífico del Distrito de Nuevo Chimbote; a partir del cual se estará proponiendo sugerencias para brindarte una mejor calidad del servicio.

Instrucciones: Marca la alternativa que consideres que sucede en la realidad en esta entidad.

Recuerda que, este instrumento es anónimo y confidencial, y solo para fines del estudio.

N.º	¿Qué tan de acuerdo estás, respecto a las siguientes afirmaciones que se formulan sobre la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la SRP?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
I. Fiabilidad					
1	¿Se cumple con las metas establecidas en los documentos de gestión?				
2	¿Se resuelven los problemas presentados por los usuarios?				
3	¿Los procesos administrativos son transparentes en la SRP?				
4	¿Cree usted que el personal de la SRP realiza las cosas bien en la primera oportunidad?				
5	¿El personal de la SRP indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?				
II. Capacidad de Respuesta					
6	¿Se brinda una atención inmediata a los requerimientos de los usuarios?				
7	¿Considera que la atención de reclamos vía electrónica es más óptimo y rápido?				
8	¿Se resuelve los problemas o necesidades de los usuarios de forma inmediata?				
9	El personal de la SRP atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente				
III. Seguridad					
10	¿Percibe que la atención que se brinda genera confianza al usuario?				

11	¿El personal de la SRP cumple con el perfil requerido para el puesto que desempeña?				
12	¿Los procesos que realiza la SRP son confiables para el usuario?				
13	¿El personal de la SRP tiene los conocimientos para responder a las solicitudes de los usuarios?				
IV. Empatía					
14	¿El personal de la SRP muestra interés en la atención que brinda al usuario?				
15	¿Se brinda atención amable y cortés al usuario en todo momento?				
16	¿El personal de la SRP escucha activamente la solicitud del usuario?				
17	¿El personal de la SRP entiende las necesidades específicas de los usuarios?				
18	¿Considera que el horario de atención se ajusta a las necesidades del usuario?				
V. Elementos tangibles					
19	¿La SRP cuenta con instalaciones adecuadas para la atención al público?				
20	¿La SRP cuenta con espacios ventilados?				
21	¿Las oficinas de la SRP cuentan con equipos tecnológicos modernos?				
22	¿Cree usted que la entidad SRP cuenta con materiales asociados al servicio (folletos, afiches, comprobantes, etc.) visualmente atractivos?				

¡Muchas gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Calidad de Servicio SRP – Nuevo Chimbote”	
Autor original:	Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988 y adaptado por Chamoly (2021) para medir la calidad del servicio en la UGEL San Martín.	
Nombre instrumento original	Cuestionario SERVQUAL aplicado a los funcionarios de la SRP.	
Dimensiones:	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	
N° de ítems	16	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	
Ámbito de aplicación:	Sub Región Pacífico - Nuevo Chimbote, de la provincia del Santa, Ancash.	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	6 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de percepción de la calidad del servicio de a los usuarios de la SRP.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos con grado de maestría en gestión pública y uno con grado de doctor en educación, de acuerdo a los criterios de validación: pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad muy alto (Alfa = 0.947)	
Unidades de información:	Funcionarios de la entidad Sub Región Pacífico - Nuevo Chimbote, 2022.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Fiabilidad	1-5
	Capacidad de respuesta	6-9
	Seguridad	10-13
	Empatía	14-18
	Elementos tangibles	19-22
Niveles /Valores finales	Bueno: [68; 88> Regular: [45; 67] Malo: [22; 44]	

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos



Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Gestión por Procesos SRP – Nuevo Chimbote

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera importante tener conocimiento y entender los objetivos de la entidad	X		X		X		
2	Directo	Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Directo	Considera importante conocer y entender las metas de la entidad	X		X		X		
4	Directo	Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos	X		X		X		
5	Directo	Conoce y entiende la misión de la institución	X		X		X		
6	Directo	Cree usted que la entidad tiene como misión elaborar planes estratégicos	X		X		X		
7	Directo	Conoce la visión de la institución	X		X		X		
8	Directo	Considera usted que se cumple la visión de la entidad	X		X		X		
9	Directo	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada	X		X		X		
10	Directo	Cree usted que la institución debe mejorar la calidad de servicio como estrategia	X		X		X		
11	Directo	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad	X		X		X		
12	Directo	Considera usted que la entidad debe presentar planes de acción acordes al PEI	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

13	Directo	Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad SRP	X		X		X	
14	Directo	Considera que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario	X		X		X	
15	Directo	Considera que en la entidad SRP se cumplen las expectativas de la gestión por procesos	X		X		X	
16	Directo	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades que brindan servicios públicos de infraestructura	X		X		X	
17	Directo	Tiene conocimiento de la existencia de protocolos en atención al usuario	X		X		X	
18	Directo	Cree usted que la calidad de servicio ofrecida por la entidad es óptima	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo			Si	No	Si	No	Si	No
19	Directo	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad SRP	X		X		X	
20	Directo	Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad SRP	X		X		X	
21	Directo	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad SRP	X		X		X	
22	Directo	Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal de la SRP para ejecutar la gestión por procesos	X		X		X	
23	Directo	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad SRP	X		X		X	
24	Directo	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas en la SRP se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X	
25	Directo	Cree usted que la tecnología en la SRP es actualizada constantemente para mejorar la calidad de servicio al usuario	X		X		X	
26	Directo	Cree usted que los trámites existentes en la entidad SRP son burocráticos	X		X		X	


 Mg. Orbegoso Choján, Malena Nesy
 DNI N° 42638754



**Certificado de validez de contenido del instrumento: Gestión por Procesos
SRP – Nuevo Chimbote**

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Orbegoso Cholán, Malena Nesy

DNI: 42638754

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Distrital de Coishco	6	Gerente de Asesoría Jurídica
02			
03			

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

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

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

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

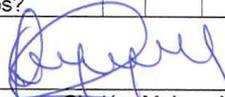
Chimbote, 28 de Octubre del 2022


Mg. Orbegoso Cholán, Malena Nesy
DNI N°42638754

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Calidad de Servicio SRP – Nuevo Chimbote

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Se cumple con las metas establecidas en los documentos de gestión?	X		X		X		
2	Directo	¿Se resuelven los problemas presentados por los usuarios?	X		X		X		
3	Directo	¿Los procesos administrativos son transparentes en la SRP?	X		X		X		
4	Directo	¿Cree usted que el personal de la SRP realiza las cosas bien en la primera oportunidad?	X		X		X		
5	Directo	¿El personal de la SRP indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Se brinda una atención inmediata a los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
7	Directo	¿Considera que la atención de reclamos vía electrónica es más óptimo y rápido?	X		X		X		
8	Directo	¿Se resuelve los problemas o necesidades de los usuarios de forma inmediata?	X		X		X		
9	Directo	El personal de la SRP atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	¿Percibe que la atención que se brinda genera confianza al usuario?	X		X		X		

11	Directo	¿El personal de la SRP cumple con el perfil requerido para el puesto que desempeña?	X		X		X		
12	Directo	¿Los procesos que realiza la SRP son confiables para el usuario?	X		X		X		
13	Directo	¿El personal de la SRP tiene los conocimientos para responder a las solicitudes de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	¿El personal de la SRP muestra interés en la atención que brinda al usuario?	X		X		X		
15	Directo	¿Se brinda atención amable y cortés al usuario en todo momento?	X		X		X		
16	Directo	¿El personal de la SRP escucha activamente la solicitud del usuario?	X		X		X		
17	Directo	¿El personal de la SRP entiende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		
18	Directo	¿Considera que el horario de atención se ajusta a las necesidades del usuario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Elementos Tangibles			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿La SRP cuenta con instalaciones adecuadas para la atención al público?	X		X		X		
20	Directo	¿La SRP cuenta con espacios ventilados?	X		X		X		
21	Directo	¿Las oficinas de la SRP cuentan con equipos tecnológicos modernos?	X		X		X		
22	Directo	¿Cree usted que la entidad SRP cuenta con materiales asociados al servicio (folletos, afiches, comprobantes, etc.) visualmente atractivos?	X		X		X		


 Mg. Orbegoso Cholán, Malena Nesy
 DNI N° 42638754



**Certificado de validez de contenido del instrumento: Calidad de Servicio SRP
– Nuevo Chimbote**

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Orbegoso Cholán, Malena Nesy

DNI: 42638754

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Distrital de Coishco	6	Gerente de Asesoría Jurídica
02			
03			

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

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

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

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

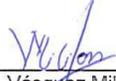
Chimbote, 28 de Octubre del 2022

Mg. Orbegoso Cholán, Malena Nesy
DNI, N°42638754

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Gestión por Procesos SRP – Nuevo Chimbote

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera importante tener conocimiento y entender los objetivos de la entidad	X		X		X		
2	Directo	Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Directo	Considera importante conocer y entender las metas de la entidad	X		X		X		
4	Directo	Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos	X		X		X		
5	Directo	Conoce y entiende la misión de la institución	X		X		X		
6	Directo	Cree usted que la entidad tiene como misión elaborar planes estratégicos	X		X		X		
7	Directo	Conoce la visión de la institución	X		X		X		
8	Directo	Considera usted que se cumple la visión de la entidad	X		X		X		
9	Directo	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada	X		X		X		
10	Directo	Cree usted que la institución debe mejorar la calidad de servicio como estrategia	X		X		X		
11	Directo	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad	X		X		X		
12	Directo	Considera usted que la entidad debe presentar planes de acción acordes al PEI	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

13	Directo	Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad SRP	X		X		X		
14	Directo	Considera que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario	X		X		X		
15	Directo	Considera que en la entidad SRP se cumplen las expectativas de la gestión por procesos	X		X		X		
16	Directo	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades que brindan servicios públicos de infraestructura	X		X		X		
17	Directo	Tiene conocimiento de la existencia de protocolos en atención al usuario	X		X		X		
18	Directo	Cree usted que la calidad de servicio ofrecida por la entidad es óptima	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad SRP	X		X		X		
20	Directo	Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad SRP	X		X		X		
21	Directo	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad SRP	X		X		X		
22	Directo	Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal de la SRP para ejecutar la gestión por procesos	X		X		X		
23	Directo	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad SRP	X		X		X		
24	Directo	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas en la SRP se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		
25	Directo	Cree usted que la tecnología en la SRP es actualizada constantemente para mejorar la calidad de servicio al usuario	X		X		X		
26	Directo	Cree usted que los trámites existentes en la entidad SRP son burocráticos	X		X		X		


 Mg. Vásquez Milian, Joselyn María
 DNI N°46487866



**Certificado de validez de contenido del instrumento: Gestión por Procesos
SRP – Nuevo Chimbote**

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: *VÁSQUEZ MILIAN JOSELYN MARIA*

DNI: *46487856*

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Agroindustrias San Jacinto	6	Perito Contable
02			
03			

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

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

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

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

Chimbote, 27 de Octubre del 2022


Mg. Vásquez Milian, Joselyn María
DNI N°46487856

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Calidad de Servicio SRP – Nuevo Chimbote

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Se cumple con las metas establecidas en los documentos de gestión?	X		X		X		
2	Directo	¿Se resuelven los problemas presentados por los usuarios?	X		X		X		
3	Directo	¿Los procesos administrativos son transparentes en la SRP?	X		X		X		
4	Directo	¿Cree usted que el personal de la SRP realiza las cosas bien en la primera oportunidad?	X		X		X		
5	Directo	¿El personal de la SRP indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Se brinda una atención inmediata a los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
7	Directo	¿Considera que la atención de reclamos vía electrónica es más óptimo y rápido?	X		X		X		
8	Directo	¿Se resuelve los problemas o necesidades de los usuarios de forma inmediata?	X		X		X		
9	Directo	El personal de la SRP atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	¿Percibe que la atención que se brinda genera confianza al usuario?	X		X		X		

11	Directo	¿El personal de la SRP cumple con el perfil requerido para el puesto que desempeña?	X		X		X		
12	Directo	¿Los procesos que realiza la SRP son confiables para el usuario?	X		X		X		
13	Directo	¿El personal de la SRP tiene los conocimientos para responder a las solicitudes de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	¿El personal de la SRP muestra interés en la atención que brinda al usuario?	X		X		X		
15	Directo	¿Se brinda atención amable y cortés al usuario en todo momento?	X		X		X		
16	Directo	¿El personal de la SRP escucha activamente la solicitud del usuario?	X		X		X		
17	Directo	¿El personal de la SRP entiende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		
18	Directo	¿Considera que el horario de atención se ajusta a las necesidades del usuario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Elementos Tangibles			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿La SRP cuenta con instalaciones adecuadas para la atención al público?	X		X		X		
20	Directo	¿La SRP cuenta con espacios ventilados?	X		X		X		
21	Directo	¿Las oficinas de la SRP cuentan con equipos tecnológicos modernos?	X		X		X		
22	Directo	¿Cree usted que la entidad SRP cuenta con materiales asociados al servicio (folletos, afiches, comprobantes, etc.) visualmente atractivos?	X		X		X		

MG./DR. VÁSQUEZ HILIAN JOSELYN MARIA
DNI N° 46487856

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Calidad de Servicio SRP
– Nuevo Chimbote**

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: *VÁSQUEZ MILIAN JOSELYN MARIA*

DNI: *46487856*

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Agroindustrias San Jacinto	6	Perito Contable
02			
03			

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

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

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

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

Chimote, 27 de Octubre del 2022


Mg. Vásquez Milian, Joselyn María
DNI N°46487856

Certificado de validez de contenido
Nombre del instrumento: Gestión por Procesos SRP – Nuevo Chimbote

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Considera importante tener conocimiento y entender los objetivos de la entidad	X		X		X		
2	Directo	Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos institucionales.	X		X		X		
3	Directo	Considera importante conocer y entender las metas de la entidad	X		X		X		
4	Directo	Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos	X		X		X		
5	Directo	Conoce y entiende la misión de la institución	X		X		X		
6	Directo	Cree usted que la entidad tiene como misión elaborar planes estratégicos	X		X		X		
7	Directo	Conoce la visión de la institución	X		X		X		
8	Directo	Considera usted que se cumple la visión de la entidad	X		X		X		
9	Directo	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada	X		X		X		
10	Directo	Cree usted que la institución debe mejorar la calidad de servicio como estrategia	X		X		X		
11	Directo	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad	X		X		X		
12	Directo	Considera usted que la entidad debe presentar planes de acción acordes al PEI	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos Operativos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

13	Directo	Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad SRP	X		X		X		
14	Directo	Considera que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario	X		X		X		
15	Directo	Considera que en la entidad SRP se cumplen las expectativas de la gestión por procesos	X		X		X		
16	Directo	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades que brindan servicios públicos de infraestructura	X		X		X		
17	Directo	Tiene conocimiento de la existencia de protocolos en atención al usuario	X		X		X		
18	Directo	Cree usted que la calidad de servicio ofrecida por la entidad es óptima	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad SRP	X		X		X		
20	Directo	Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad SRP	X		X		X		
21	Directo	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad SRP	X		X		X		
22	Directo	Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal de la SRP para ejecutar la gestión por procesos	X		X		X		
23	Directo	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad SRP	X		X		X		
24	Directo	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas en la SRP se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		
25	Directo	Cree usted que la tecnología en la SRP es actualizada constantemente para mejorar la calidad de servicio al usuario	X		X		X		
26	Directo	Cree usted que los trámites existentes en la entidad SRP son burocráticos	X		X		X		


 Dr. Ponte Quiñones, Elvis Jerson
 DNI N° 44199834

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Gestión por Procesos
SRP – Nuevo Chimbote**

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Ponte Quiñones, Elvis Jerson

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2016	Universidad César Vallejo
02	Maestría en Docencia Universitaria	2019	Universidad Peruana de Ciencias e Informática
03	Doctor en Educación	2020	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad César Vallejo	6	Docente como asesor de investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chimbote, 26 de Octubre del 2022



Dr. Ponte Quiñones, Elvis Jerson
DNI N° 44199834

Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Calidad de Servicio SRP – Nuevo Chimbote

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Se cumple con las metas establecidas en los documentos de gestión?	X		X		X		
2	Directo	¿Se resuelven los problemas presentados por los usuarios?	X		X		X		
3	Directo	¿Los procesos administrativos son transparentes en la SRP?	X		X		X		
4	Directo	¿Cree usted que el personal de la SRP realiza las cosas bien en la primera oportunidad?	X		X		X		
5	Directo	¿El personal de la SRP indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	¿Se brinda una atención inmediata a los requerimientos de los usuarios?	X		X		X		
7	Directo	¿Considera que la atención de reclamos vía electrónica es más óptimo y rápido?	X		X		X		
8	Directo	¿Se resuelve los problemas o necesidades de los usuarios de forma inmediata?	X		X		X		
9	Directo	El personal de la SRP atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	¿Percibe que la atención que se brinda genera confianza al usuario?	X		X		X		

11	Directo	¿El personal de la SRP cumple con el perfil requerido para el puesto que desempeña?	X		X		X		
12	Directo	¿Los procesos que realiza la SRP son confiables para el usuario?	X		X		X		
13	Directo	¿El personal de la SRP tiene los conocimientos para responder a las solicitudes de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	¿El personal de la SRP muestra interés en la atención que brinda al usuario?	X		X		X		
15	Directo	¿Se brinda atención amable y cortés al usuario en todo momento?	X		X		X		
16	Directo	¿El personal de la SRP escucha activamente la solicitud del usuario?	X		X		X		
17	Directo	¿El personal de la SRP entiende las necesidades específicas de los usuarios?	X		X		X		
18	Directo	¿Considera que el horario de atención se ajusta a las necesidades del usuario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Elementos Tangibles			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿La SRP cuenta con instalaciones adecuadas para la atención al público?	X		X		X		
20	Directo	¿La SRP cuenta con espacios ventilados?	X		X		X		
21	Directo	¿Las oficinas de la SRP cuentan con equipos tecnológicos modernos?	X		X		X		
22	Directo	¿Cree usted que la entidad SRP cuenta con materiales asociados al servicio (folletos, afiches, comprobantes, etc.) visualmente atractivos?	X		X		X		


 Dr. Ponte Quiñones, Elvis Jerson
 DNI N° 44199834

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Calidad de Servicio SRP
– Nuevo Chimbote**

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Orbegoso Cholán, Malena Nesy

DNI: 42638754

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2016	Universidad César Vallejo
02	Maestría en Docencia Universitaria	2019	Universidad Peruana de Ciencias e Informática
03	Doctor en Educación	2020	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Universidad César Vallejo	6	Docente como asesor de investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Chimbote, 26 de Octubre del 2022



Dr. Ponte Quiñones, Elvis Jerson
DNI N° 44199834

Data para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa "Gestión por Procesos"																										
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	2	2	3	3	2	4
6	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4
7	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4
8	5	2	5	3	5	5	5	2	3	5	2	5	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	5
9	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	4	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5
13	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	3	3	3	3	3	4	4	2	2	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	2	2	3	3	2	4
15	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4
16	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4
17	5	2	5	3	5	5	5	2	3	5	2	5	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	5
18	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	2	5	3	5	5	5	2	3	5	2	5	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	5
20	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Escala Valorativa "Gestión por Procesos"

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0,943

26

Interpretación. De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,943)

Data para el análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa "Calidad de Servicio"																						
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
5	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	4	3	3	3
6	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3
7	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4
9	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
13	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3
14	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4
17	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3
18	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3
19	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
20	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4

Escala Valorativa "Calidad de Servicio"

Alfa de Cronbach

Número de elementos

0.947

22

Interpretación. De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0.947)

Anexo 4. Autorización de la entidad donde se aplicó la investigación



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Nvo. Chimbote, 20 de diciembre del 2022

CARTA N° 17 -2022-REGIÓN ANCASH-SRP/SGAR/RRHH

Señora
Rosa María Salas Sánchez
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Chimbote

PRESENTE.-

ASUNTO : ACEPTACIÓN TESIS – MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

REF. : CARTA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y al mismo tiempo indicarle que el Sr. **JASON NICHOLÁS DE LA CRUZ GONZÁLES**, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Chimbote, está autorizado para realizar la investigación titulada **GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN FUNCIONARIOS DE LA SUB REGIÓN PACÍFICO – NUEVO CHIMBOTE 2022**".

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,

Ing. Sebastián Kemper Valverde
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

c.c.
Arch.

/gbf.



Anexo 5. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación

3

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20320162352
SUB REGIÓN PACÍFICO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: WALTER DAVID RÍOS GOYCOCHEA	DNI: 41871757

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por procesos y calidad del servicio en funcionarios de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Jason Nicholas De la Cruz Gonzales	DNI: 46822915

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

Chimbote, 13 de diciembre del 2022



Firma: _____
CPC. WALTER DAVID RÍOS GOYCOCHEA
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 6. Matriz de puntuaciones y niveles de la Gestión por procesos y calidad de servicio de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022.

ITEM	Gestión por procesos							
	DIM. 1		DIM. 2		DIM. 3		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N
1	59	E	28	E	40	E	127	E
2	48	E	25	E	35	E	108	E
3	51	E	26	E	23	M	100	E
4	53	E	23	M	37	E	113	E
5	53	E	14	D	27	M	94	M
6	44	M	14	D	27	M	85	M
7	46	E	22	M	32	E	100	E
8	45	M	17	M	22	M	84	M
9	45	M	17	M	22	M	84	M
10	48	E	23	M	30	M	101	E
11	45	M	21	M	32	E	98	E
12	45	M	21	M	32	E	98	E
13	43	M	19	M	19	D	81	M
14	48	E	24	E	32	E	104	E
15	34	M	18	M	21	M	73	M
16	34	M	18	M	21	M	73	M
17	56	E	24	E	36	E	116	E
18	41	M	19	M	30	M	90	M
19	52	E	21	M	22	M	95	M
20	52	E	21	M	22	M	95	M
21	52	E	26	E	31	M	109	E
22	35	M	12	D	16	D	63	M
23	29	M	20	M	32	E	81	M
24	29	M	20	M	32	E	81	M
25	40	M	12	D	14	D	66	M
26	40	M	12	D	14	D	66	M
27	40	M	12	D	14	D	66	M
28	49	E	25	E	35	E	109	E
29	49	E	25	E	35	E	109	E
30	49	E	22	M	33	E	104	E
31	50	E	17	M	25	M	92	M
32	55	E	14	D	14	D	83	M
33	33	M	16	M	18	D	67	M
34	55	E	18	M	19	D	92	M

35	20	D	10	D	12	D	42	D
36	45	M	14	D	24	M	83	M
37	49	E	19	M	18	D	86	M
38	40	M	20	M	17	D	77	M
39	32	M	20	M	23	M	75	M
40	49	E	19	M	21	M	89	M
41	55	E	27	E	31	M	113	E
42	55	E	27	E	31	M	113	E
43	44	M	19	M	14	D	77	M
44	50	E	19	M	20	M	89	M
45	50	E	19	M	20	M	89	M
46	43	M	21	M	22	M	86	M
47	26	D	10	D	17	D	53	D
48	44	M	14	D	17	D	75	M
49	46	E	16	M	24	M	86	M
50	49	E	16	M	22	M	87	M
51	44	M	21	M	27	M	92	M
52	44	M	21	M	27	M	92	M
53	43	M	18	M	21	M	82	M
54	43	M	18	M	21	M	82	M
55	43	M	13	D	17	D	73	M
56	45	M	18	M	15	D	78	M
57	45	M	14	D	14	D	73	M
58	50	E	18	M	21	M	89	M
59	45	M	15	M	14	D	74	M
60	37	M	13	D	18	D	68	M
61	37	M	13	D	18	D	68	M
62	31	M	8	D	9	D	48	D
63	54	E	24	E	29	M	107	E
64	54	E	24	E	29	M	107	E
65	44	M	19	M	23	M	86	M
66	42	M	20	M	27	M	89	M
67	42	M	20	M	27	M	89	M
68	46	E	22	M	22	M	90	M
69	42	M	14	D	16	D	72	M
70	23	D	14	D	12	D	49	D

Calidad de Servicio

ITEM	DIM. 1		DIM. 2		DIM. 3		DIM. 4		DIM. 5		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	20	B	16	B	16	B	16	R	18	B	86	B
2	15	R	14	B	13	R	15	R	18	B	75	B
3	10	M	9	R	9	R	14	R	8	M	50	R
4	17	B	14	B	16	B	16	R	13	R	76	B
5	9	M	6	M	8	M	8	M	6	M	37	M
6	9	M	6	M	8	M	8	M	6	M	37	M
7	16	R	12	R	12	R	15	R	11	R	66	R
8	12	R	10	R	12	R	9	M	15	B	58	R
9	14	R	10	R	10	R	11	R	7	M	52	R
10	14	R	10	R	10	R	11	R	7	M	52	R
11	13	R	8	M	11	R	12	R	12	R	56	R
12	15	R	10	R	12	R	12	R	9	R	58	R
13	15	R	10	R	12	R	12	R	9	R	58	R
14	15	R	12	R	12	R	13	R	15	B	67	R
15	13	R	10	R	12	R	12	R	11	R	58	R
16	13	R	10	R	12	R	12	R	11	R	58	R
17	17	B	15	B	11	R	7	M	9	R	59	R
18	13	R	11	R	9	R	5	M	10	R	48	R
19	10	M	9	R	8	M	10	M	10	R	47	R
20	10	M	9	R	8	M	10	M	10	R	47	R
21	15	R	10	R	13	R	12	R	8	M	58	R
22	5	M	4	M	8	M	4	M	10	R	31	M
23	15	R	12	R	13	R	16	R	8	M	64	R
24	15	R	12	R	13	R	16	R	8	M	64	R
25	12	R	12	R	10	R	12	R	8	M	54	R

26	12	R	12	R	10	R	12	R	8	M	54	R
27	12	R	12	R	10	R	12	R	8	M	54	R
28	18	B	14	B	14	B	14	R	16	B	76	B
29	18	B	14	B	14	B	14	R	16	B	76	B
30	16	R	12	R	14	B	15	R	9	R	66	R
31	13	R	10	R	12	R	9	M	11	R	55	R
32	11	R	8	M	12	R	10	M	5	M	46	R
33	6	M	4	M	7	M	5	M	6	M	28	M
34	12	R	5	M	14	B	11	R	11	R	53	R
35	11	R	7	M	9	R	8	M	6	M	41	M
36	18	B	15	B	14	B	12	R	6	M	65	R
37	5	M	4	M	4	M	4	M	5	M	22	M
38	10	M	7	M	5	M	10	M	9	R	41	M
39	12	R	10	R	11	R	10	M	10	R	53	R
40	14	R	11	R	10	R	11	R	7	M	53	R
41	15	R	12	R	12	R	12	R	11	R	62	R
42	15	R	12	R	12	R	12	R	11	R	62	R
43	12	R	13	R	9	R	8	M	12	R	54	R
44	12	R	4	M	9	R	12	R	8	M	45	R
45	12	R	4	M	9	R	12	R	8	M	45	R
46	11	R	5	M	9	R	9	M	6	M	40	M
47	8	M	4	M	9	R	11	R	6	M	38	M
48	7	M	9	R	9	R	11	R	8	M	44	M
49	10	M	8	M	11	R	8	M	6	M	43	M
50	9	M	8	M	8	M	9	M	8	M	42	M
51	10	M	8	M	7	M	9	M	10	R	44	M
52	10	M	8	M	7	M	9	M	10	R	44	M
53	14	R	10	R	11	R	12	R	10	R	57	R

54	14	R	10	R	11	R	12	R	10	R	57	R
55	5	M	8	M	7	M	10	M	5	M	35	M
56	5	M	4	M	4	M	4	M	8	M	25	M
57	8	M	4	M	8	M	4	M	5	M	29	M
58	6	M	7	M	5	M	4	M	5	M	27	M
59	8	M	4	M	4	M	10	M	5	M	31	M
60	8	M	4	M	4	M	10	M	5	M	31	M
61	7	M	6	M	7	M	9	M	6	M	35	M
62	5	M	5	M	4	M	5	M	5	M	24	M
63	11	R	10	R	11	R	12	R	10	R	54	R
64	11	R	10	R	11	R	12	R	10	R	54	R
65	10	M	9	R	8	M	8	M	8	M	43	M
66	10	M	9	R	8	M	8	M	8	M	43	M
67	7	M	7	M	5	M	9	M	8	M	36	M
68	13	R	11	R	11	R	11	R	12	R	58	R
69	5	M	6	M	6	M	6	M	7	M	30	M
70	7	M	5	M	5	M	7	M	7	M	31	M



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión por procesos y calidad del servicio en funcionarios de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022", cuyo autor es DE LA CRUZ GONZALES JASON NICHOLAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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 Completa 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.

CHIMBOTE, 23 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 28- 01-2023 09:26:01

Código documento Trilce: TRI - 0527023