



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos para el servicio de limpieza pública en una
entidad municipal de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rodriguez Neyra, Cristian David (orcid.org/0000-0003-0883-0407)

ASESORES:

Dr. Centurion Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

Dr . Ramos De la cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi padre celestial, Dios Todopoderoso, por llenarme de fuerzas, sabiduría y bendecirme

día a día con salud y amor, para lograr esta meta, que sin él nada nada hubiera sido posible.

A mis amados padres, por hacer de mi un hombre de bien, por dedicarme su tiempo con su amor incalculable, por la educación que me brindaron desde que era un niño, por los valores y virtudes que me inculcaron.

Cristian.

AGRADECIMIENTO

Primero, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Agradecer hoy y siempre a mi familia, mi madre y hermanas, porque a pesar de la distancia, el ánimo, apoyo y alegría que me brindan me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante, a mi compañera de vida por su amor y respeto en la elaboración de este trabajo.

A mis docentes, compañeros y futuros colegas que han sido parte de mi formación profesional, por su apoyo desinteresado, siempre formando equipos de trabajo, gracias por contribuir hacia mi persona con sus aportes y conocimientos, gracias, hoy culminó este Programa de Maestría en Gestión Pública.

Cristian.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. 3.5 Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la gestión por procesos	19
Tabla 2 Nivel del servicio de limpieza	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación.....	14
Figura 2 Nivel de las dimensiones de la gestión por procesos.....	20
Figura 3 Nivel de las dimensiones del servicio de limpieza.....	22

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar el servicio de limpieza de una Municipalidad distrital de Lambayeque. La investigación según su finalidad fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo – prospectivo y el diseño fue no experimental - transversal, la población lo conformaron 1200 usuarios y la muestra 292 ciudadanos. Para la recopilación de información se usó el cuestionario de gestión por procesos y el cuestionario de servicio de limpieza. Por resultados se obtuvo que la entidad desarrolla un nivel medio de gestión por procesos, caracterizado por el 58% de los usuarios, el 32% indicó un nivel bajo y el 11% un nivel alto; además, en el análisis al servicio de limpieza que otorga una municipalidad, se estableció que el 53% indican percibir un servicio de limpieza de nivel bajo, el 38% percibe un nivel medio y el 10% un nivel alto. Se concluyó que, frente a las deficiencias encontradas, se diseñó un modelo de gestión por procesos para una municipalidad enfocada en mejorar los servicios de limpieza, esta propuesta se centró en establecer procesos estratégicos, operativos y de soporte que contribuyan al servicio de limpieza pública.

Palabras clave: Gestión por procesos, servicio de limpieza, procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de soporte.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose a process management model to improve the cleaning service of a district municipality of Lambayeque. According to its purpose, the research was basic, with a quantitative approach, descriptive-prospective scope and the design was non-experimental-cross-sectional; the population consisted of 1,200 users and the sample consisted of 292 citizens. For the collection of information, the process management questionnaire and the cleaning service questionnaire were used. The results showed that the entity develops a medium level of process management, characterized by 58% of the users, 32% indicated a low level and 11% a high level; in addition, in the analysis of the cleaning service provided by a municipality, it was established that 53% indicate that they perceive a low level of cleaning service, 38% perceive a medium level and 10% a high level. It was concluded that, in view of the deficiencies found, a process management model was designed for a municipality focused on improving cleaning services. This proposal was centered on establishing strategic, operational and support processes that contribute to the public cleaning service.

Keywords: Process management, cleaning service, strategic processes, operational processes, support processes.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva de, Felício et al. (2021) determinan que en el contexto de los gobiernos locales portugueses, las actividades de gestión han decaído en condiciones turbulentas, en donde los recursos estatales no son utilizados de manera eficiente, generando deficiencias significativas en la rendición de cuentas, asimismo, negativamente a los servicios públicos ofrecidos dentro de las instituciones públicas, asimismo, Pepple et al. (2022) sostienen que conforme al contexto público nigeriano, se perciben faltas potenciales de integración efectiva de las diversas áreas funcionales y estructurales representados por cada uno de los integrantes de las instituciones públicas, afectando negativamente los procesos formativos que se relacionan de manera directa con los servicios públicos.

Por otra parte, MacLean y Titah (2023) describen que, en los gobiernos locales canadienses, se presentan niveles altos de conflictos con la burocracia y corrupción que dificultan severamente el desenvolvimiento oportuno de los servicios públicos, por otra parte, Mikalef et al. (2023) manifiestan que en el sector público alemán, se prescriben condiciones negativas en la eficiencia, deficiencias en las estructuras organizacionales, nulidad de metodologías que faciliten procesos concretos y transparentes en el desarrollo de las actividades públicas, lo cuales llegan a repercutir considerablemente en la calidad de cada uno de los servicios que ofertan los gobiernos locales, asimismo, Cepiku et al. (2022) indican que en el contexto de los municipios italianos, se percibe que el 40% de los funcionario públicos no desarrollan conocimientos eficientes en relación a una administración por procesos y la falta de experiencia que manifiestan los colaboradores para ofrecer aportes que faciliten un impacto efectivo dentro de la gestión institucional.

Elnaghi et al. (2019) enfatizan que en los gobiernos locales de Dubái, el 45% de las entidades no han implementado una metodología relacionada a la gestión por procesos, a pesar que se encuentra respaldada por la normativa estatal, debido a que mayormente no se encuentran capacitados de manera óptima para la transformación de los procedimientos de la gestión institucional, carecen de conocimientos que vayan más allá del empleo únicamente de mapa de procesos o manuales de procedimientos, asimismo, se tiene en consideración lo mencionado por, Thomas et al. (2019) quienes describen que el 60% de los municipios

australianos, demuestran niveles muy negativos en relación a la eficacia y eficiencia de sus operaciones internas y externas, en donde no se alinean de manera pertinente a los cambios de las políticas y procesos de gobernanza a pesar de las normativas vigentes de modernización y gestión de la nueva gobernanza que se ha establecido en la actualidad en el mundo.

Asimismo, Luna et al. (2021) indican que los gobiernos municipales estadounidenses carecen de adecuados procedimientos de implementación de las normativas de procesos, debido a que no existen culturas de seguimiento y control que vayan más allá de lo establecido para que se permita medir las mediciones de ejecución del presupuesto y metas, desde la perspectiva de, Chirau y Blaser (2020) manifiestan que en relación al contexto público de los municipios sudafricanos, el 50% de las entidades perciben deficiencia significativa, dado que las autoridades generales no son transparentes como carecen de información concreta y dificultan el continuo desarrollo de los procedimientos organizacionales, esto afecta de manera continua a que los servicios públicos no sean prestados con eficiencia a la sociedad. Por otra parte, Bertanza et al. (2019) indican que el 40% de los municipios de Cajamarca se encuentran en niveles críticos en relación a la deficiencia que se denota en la oferta del servicio público hacia el ciudadano, existe carencia de participación pública, deficiencias en las rendiciones de cuentas y nulidad en el compromiso democrático de los funcionarios, debilitando así la gestión institucional.

Conforme lo indican, Van Noordt y Misuraca (2022) sostienen que los municipios de la Unión Europea, presentan diferentes deficiencias en relación a los procedimientos estatales que repercuten de manera negativa el desarrollo oportuno de las prestaciones de servicios públicos hacia los ciudadanos, debido a que estos procesos no se encuentran alineados a una metodología pertinente que facilite su desarrollo eficaz, apuntando hacia el mejoramiento de los procesos. Asimismo, Cao et al. (2023) manifiestan que las deficiencias de los procesos públicos en los municipios de Estados Unidos afectan considerablemente la oferta de los servicios públicos ofertados al ciudadano y de igual magnitud debilita el desarrollo sostenible de las comunidades.

De acuerdo a la problemática observada en un municipalidad distrital de Lambayeque, se evidencia que los procesos y procedimientos de las diferentes áreas organizacionales no se encuentran planteados en documentos formales, en

especial cuando se realiza el servicio de limpieza que se encuentra a cargo de la municipalidad, lo cual, estos procesos son desarrollados de manera empírica, además, no se consideran acciones necesarias para un cobro efectivo en servicio de limpieza para que este servicio sea ofrecido con calidad a los ciudadanos, debido a que en algunas ocasiones la municipalidad no cuenta con la cantidad de recursos necesario para que se mejore el servicio y se desarrolle un mantenimiento continuo de los equipos empleados en dicho servicio.

Proponiéndose como pregunta de investigación la siguiente ¿De qué manera un modelo de gestión por procesos mejorará el servicio de limpieza de una Municipalidad distrital de Lambayeque?

Se enfatiza que el presente proyecto destaca una justificación teórica dado que se utiliza diferentes fundamentaciones de teorías que se encuentran en relación a las variables de gestión por procesos y servicio, para disponer de un mayor conocimiento de las mismas. En la justificación práctica se planteará una propuesta solución reflejando un modelo de gestión por procesos para atender a la actual problemática y ofrecer soluciones óptimas para mejorar el servicio de limpieza. En la justificación metodológica se resalta que la investigación desarrolla aspectos metodológicos, en la que destaca un enfoque cuantitativo, presenta un alcance descriptivo y diseño no experimental de tal forma que mediante los cuestionarios se facilite la obtención de información válida para aumentar el conocimiento de las variables, este estudio será útil como antecedente para investigaciones futuras de la misma línea de investigación.

Se plantea como objetivo general, el proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar el servicio de limpieza de una Municipalidad distrital de Lambayeque; como objetivos específicos, a) diagnosticar la situación actual de la gestión por procesos que se desarrolla en una Municipalidad distrital de Lambayeque; b) determinar el nivel de calidad de servicio de limpieza en una Municipalidad distrital de Lambayeque; c) diseñar un modelo de gestión por procesos para una Municipalidad distrital de Lambayeque; d) validar la propuesta de un modelo de gestión por procesos mediante juicio de expertos.

La hipótesis formulada en la investigación es la siguiente: Si se implementa un modelo de gestión por procesos mejora el servicio de limpieza de una Municipalidad distrital de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, se resaltó el estudio de Kregel et al. (2022) en su investigación establecieron por objetivo evaluar la cultura de gestión por procesos de negocios en administración pública y en sus determinantes, se dispuso de una metodología con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, en la cual se analizaron 733 respuestas obtenidas mediante la aplicación de una encuesta; por resultados se obtuvo que la experiencia profesional de los colaboradores y la responsabilidad que estos presentan positivamente en el desarrollo y evaluación de una cultura basada en gestión por procesos empresariales, reflejando que tanto en la administración pública como privada se necesita contar con una adecuada cultura de organización basada en procesos; el autor llegó a la conclusión que la gestión del sector público debe de tomar en cuenta aspectos empresariales privados pues esto favorecerá a que el servicio que se brinde a la ciudadanía sea más eficiente y se busque continuamente la satisfacción del usuario.

Li & Shang (2020) establecieron por objetivo analizar la calidad de servicio Como el valor percibido y la intención de uso continuo del servicio del gobierno electrónico que usan los ciudadanos, se destacó una evidencia empírica en China; el estudio enfocó su metodología en aspectos cuantitativos y en un diseño no experimental; participaron 1650 ciudadanos; como resultado se identificó que la calidad de servicio desarrollado en el gobierno electrónico se centra en el análisis de ocho dimensiones de las cuales se refleja la seguridad, interactividad capacidad de servicio, capacidad de respuesta, accesibilidad, confiabilidad, calidad de la información y calidad del sistema, asimismo se identificó que el valor percibido de los usuarios es el nivel medio por lo que se requiere de la implementación de procesos de gestión para que se mejore la calidad en el servicio y se alcance la satisfacción del usuario, los autores concluyeron que la baja intención del ciudadano para usar continuamente los servicios que se ofrecen en el gobierno electrónico se ha convertido en un desafío, por ende es necesario que la calidad de servicio sea mejorada y se disponga de herramientas mucho más interactivas que permitan conocer la percepción y satisfacción del ciudadano respecto a los servicios que ofrece el municipio Chino.

Zhu et al. (2022) en su estudio propuso por objetivo analizar el impacto de la calidad de servicio de una ciudad inteligente que facilite la participación ciudadana

en una emergencia pública; el estudio presentó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental; por resultados se identificó que actualmente el contenido que manejan los sistemas es información de alta calidad e importante para los ciudadanos, asimismo son confiables y altamente receptivos, permitiendo que el ciudadano tenga buenas experiencias y respuestas inmediatas; de igual manera se identificó que la participación ciudadana ha aumentado y existe mayor confianza del ciudadano con la gestión que desarrollan los municipios; los autores concluyeron que el desarrollo de una administración inteligente puede atender correctamente las emergencias públicas y mejorar la experiencia y respuesta del gobierno para ofertar adecuadamente los servicios públicos y alinearlas a las necesidades del ciudadano.

Forasidah (2022) en su estudio estableció por objetivo determinar la implementación del procedimiento operativo estándar y la calidad de los servicios públicos en la oficina del distrito de East Banjarmasin; se dispuso de una investigación de diseño no experimental; como resultado se identificó que mediante el desarrollo de la observación y entrevistas se determinaron estándares de servicio en la oficina que vienen desarrollándose acorde con cada uno de los procesos y con los procedimientos de gestión propuestos; sin embargo muchos de los colaboradores aún no llegan a comprender los estándares de servicios; porque estos no se encuentran instalados dentro de la oficina, conllevando a que las actividades de gestión no se desarrollen acorde con las expectativas del ciudadano, de igual forma se ha identificado ausencia de empatía de los servidores públicos para atender al ciudadano generando que el usuario se sienta incómodo con el servicio; los autores llegaron a la conclusión que la calidad del servicio es buena sin embargo aún hay indicadores que no están funcionando acorde con las expectativas de la comunidad.

Mustafa et al. (2020) plantearon por objetivo realizar un examen y análisis a la calidad y efectividad de los servicios públicos por medio de la aplicación de un gobierno electrónico, el estudio presentó un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, como técnicas se consideró a la observación y la entrevista; por resultados, se reflejó que la implementación de gobierno electrónico en la ciudad de Makassar es suficientemente buena porque influyó significativamente en la calidad y eficacia de los servicios públicos sin embargo Aún se requieren de

factores críticos de apoyo que fortalezca que respalden la continuidad de la implementación de un gobierno electrónico, los autores llegaron a la conclusión que por medio de una adecuada gestión de gobierno, compromiso de los colaboradores y voluntad política generará que se otorgue un mejor servicio al ciudadano.

En el contexto nacional, Flores y Delgado (2020) en su investigación establecido por objetivo analizar la implementación de gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas, la metodología presentó un alcance descriptivo y Un diseño no experimental prospectivo; se dispuso de la participación de 20 colaboradores y cuatro directivos de una municipalidad; en los resultados se reflejó que el 54% de los encuestados reflejaron que la institución desarrolla una mala gestión por resultados; y el 42% señaló que se desarrolla en un nivel regular; por otro lado con respecto a la variable calidad de atención el 48% de los encuestados señalaron que se percibe una mala calidad de atención y el 41% reflejó que la calidad de atención es en un nivel regular; los autores concluyeron que la gestión por resultados desarrolladas en la municipalidad respecto a planificación y organización es mala, porque no se están cumpliendo con los parámetros y normativas propuestas en las entidades públicas lo que afecta a la toma de decisiones y la eficiencia en resultados, por ende la propuesta desarrollada se alinea a mejorar y fortalecer la gestión por resultados y que alinee los procesos hacia la calidad de atención.

Flores y Núñez (2021) estableció por objetivo describir cómo se desarrolla la gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública, tomando como referencia a la institución defensoría del pueblo; el estudio presentó un enfoque cualitativo y se utilizaron las entrevistas para el análisis de la realidad problemática; se obtuvo por resultados que las etapas que indican la normativa vigente no son lo suficientes para que se desarrolle una adecuada gestión institucional, conllevando a que los procesos de gestión no lleguen a ser desarrollados en su totalidad; de igual forma se identificó que la normativa que regula la gestión por procesos es genérica y no permiten que se desarrolle y profundice en los análisis de los procesos para que se mejoren; además, no se llegan a evidenciar seguimiento y evaluaciones a los procesos por medio de indicadores de desempeño; sin embargo se identificó la existencia de aplicación de actividades para optimizar los procesos y desarrollar buenas prácticas, pero no son

lo suficiente efectivas para que se obtengan óptimos resultados; los autores llegan a concluir que la gestión por procesos se caracteriza por ser eficaz y laborioso al momento de aplicarlo las entidades públicas, y es importante porque impacta de forma positiva en la calidad de los servicios públicos.

Vílchez y Sánchez (2021) en su tesis establecieron por objetivo determinar la gestión por procesos e imagen institucional para buscar una mejor imagen institucional, se dispuso de una metodología de tipo básica, descriptiva no experimental; por resultados se identificó que las operaciones que desarrollen las entidades públicas deben alinearse a llevar un control de ingresos, costos, de activos y gastos, para lo cual es necesario que se usen tecnologías autónomas y se desarrollan capacitaciones continuas a los colaboradores para que se planteen objetivos estratégicos y se lleve un control en los procesos de gestión, de igual forma se identificó que la gestión por procesos permite que los colaboradores mantengan una participación activa en busca de la eficiencia total, mejora de la calidad de servicio y fortalecimiento de la imagen corporativa; los autores llegaron a la conclusión que la gestión por procesos facilita el desarrollo de soluciones integrales y permite que se obtengan resultados favorables para el desarrollo institucional.

Pacherrez y Marrufo (2020) en su informe planteó por objetivo desarrollar un modelo de gestión por competencias enfocadas en la optimización del desempeño del colaborador en una municipalidad; se dispuso de una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, el diseño fue no experimental propositivo; por resultados se determinó que el 66,7% de los colaboradores presenta un nivel de desempeño laboral bajo y el 33,3% presentó un nivel medio; de igual forma se identificó que en la gestión por competencias el 89,9% de los colaboradores no están de acuerdo con el proceso de selección de personal, el 44,4% señala que no se desarrollan capacitaciones continuas que les facilite el desarrollo de sus actividades y el 66,7% Indicó que la institución no les brinda oportunidades para que asuman nuevos retos y puedan medir su capacidad profesional; los autores llegaron a la conclusión que el desempeño del colaborador viene desarrollándose en un nivel deficiente por lo que es sumamente importante que se diseñe un modelo de gestión por procesos y competencias para que se optimicen las habilidades cognitivas, la productividad y actitud del colaborador para ofrecer un mejor servicio.

Ruíz y Delgado (2020) en su investigación establecieron por objetivo conocer y proponer mejoras para la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades de San Martín; se dispuso de una metodología de enfoque cualitativo-descriptivo; por resultados se identificó que el 80% de las investigaciones analizadas señalan que la calidad de servicio público se caracteriza por ser un proceso que tiene por principales características ofrecer un servicio que cubra las expectativas del usuario, por ende el servicio debe ser eficiente, debe brindar seguridad, el personal debe ser empático, se debe brindar una alta capacidad de respuesta y las instalaciones deben mostrar seguridad; de igual manera el 20% de los estudios concuerdan en que la gestión administrativa es pieza fundamental para que se desarrollen buenas prácticas internas en las instituciones públicas, siendo estos factores principales para que se mejore la calidad de servicio al usuario. Los autores concluyeron que en el aspecto público los usuarios tienen altas expectativas de la gestión de sus gobernantes, por lo que es importante que la gestión que desarrollen debe estar alineada a las exigencias y necesidades del usuario.

Analizando el marco teórico del estudio, se determina que la variable gestión por procesos se fundamenta en la teoría de contingencia de Lawrence y Lorsch; en la cual se enfatiza que los procesos pueden ser desarrollados de manera homogénea para que el sistema administrativo de una empresa pueda ser efectuada correctamente, es decir es necesario destacar que cada entidad es única y por ende también cuenta con procesos únicos, por ello el sistema administrativo que se implemente dentro de una organización deben depender a la situación o problemática que presente cada entidad y estar alineada a las necesidades y capacidad que posean los colaboradores y el usuario o cliente (Muhammad & Mehmet, 2021).

De forma similar se determina una fundamentación en el enfoque de sistemas el cual estuvo planteado por Ludwin Von Bertalanffy; donde se determina que los sistemas administrativos facilitan que las organizaciones puedan atender y dar solución a los problemas operativos, de igual manera este enfoque considera que toda la organización actúa como un sistema único que permite el involucramiento de forma interdependiente de sus partes y procesos, esta característica facilita que las instituciones puedan tener una mayor adaptación a los cambios y a las nuevas

realidades competitivas de la sociedad y el mercado, facilita que cuenten con una conducta abierta al aprendizaje y dentro de la organización se busque promover la eficacia y desarrollo de los procesos transformacionales (Ramage & Shipp, 2020).

Asimismo se establece una estrecha relación con la teoría de la administración científica de Frederick Taylor; en la cual se determina que toda entidad necesita tener en consideración para la gestión y Administración cuatro procesos principales los cuales son la planeación, preparación, control y ejecución para que con ello el desarrollo de las diferentes actividades que ejecute una institución puedan estar alineadas a la eficiencia como eficacia y productividad del colaborador, logrando significativamente el cumplimiento de las metas, logro de objetivos organizacionales (Dahlgaard-Park et al., 2018).

De formas similar, se destaca el aporte de Cieza & González (2021) quienes establecen que la gestión por procesos se caracteriza por ser aquella disciplina de gestión que permite que las organizaciones puedan contar con estrategias, modelos, diseño de actividades, control y seguimiento de los procesos que dispongan para que se alcance una mayor eficiencia en el desempeño de gestión y administración; además, facilita que los objetivos propuestos en las entidades puedan ser concretados y de esta forma lograr que se alcance la satisfacción del usuario (Pereda, 2021).

De manera similar Delgado & Calsina (2019); establecen que permite que los procesos claves sean identificados y se reorganicen para ser alineados a Identificar y atender a las problemáticas que se presenten en la entidad para que posteriormente se propongan actividades de gestión que faciliten el cumplimiento estratégico de los objetivos; además, el propósito de la gestión por procesos se determina en el planteamiento de una serie de actividades que permitan mejorar los resultados y ayudar a que la empresa pueda lograr una mayor eficiencia y efectividad en sus procesos (Florián et al., 2021).

Castillo et al. (2021) destaca que la importancia de un adecuado desarrollo de gestión de procesos radica en las estrategias de planeamiento de un conjunto de actividades que permita a la organización tomar decisiones estratégicas, facilita la orientación de los esfuerzos hacia la obtención de objetivos. De manera similar permite que las organizaciones puedan contar con una estructura definida y todas puedan estar alineadas a la obtención de resultados positivos, de tal forma que los

procesos puedan ser descompuestos y separados en tareas pequeñas para llevar un control más efectivo sobre su cumplimiento (Hitpass, 2017).

Así mismo ayuda a las instituciones a enfocar las actividades hacia metas y objetivos en específico, fortalece el direccionamiento estratégico y facilita que se desarrolle procesos de mejora continua (Medina et al., 2019). De manera similar hace énfasis en el desarrollo de actividades administrativas las mismas que orienten cada proceso al cumplimiento de objetivos (Guzmán et al., 2019); es importante desarrollar que la gestión por permite que se enfatizen los diferentes procesos administrativos que una entidad de tal forma que les ayude a alcanzar la calidad en sus actividades, productos y servicios; asimismo ayuda a mantener objetividad y asertividad en la toma de decisiones de la organización (ENAP, 2022). De acuerdo con la ENAP la gestión por procesos se encuentra conformado por tres dimensiones; procesos estratégicos, operativos y de soporte.

Dimensión procesos estratégicos: esta hace referencia a que las entidades logren orientar el desarrollo de sus actividades hacia objetivos claros y concretos de tal manera que favorezcan el desarrollo las adecuado de los procesos institucionales (Navarro & Delgado, 2020), se determina que para el planteamiento de los procesos estratégicos es necesario que se cuente con una previa evaluación y monitoreo de las actividades para que se identifiquen las problemáticas y en base a ellas se puedan plantear estrategias de gestión asertivas para su pronta solución (ENAP, 2021).

Dimensión procesos operativos: esta se centra en atender a los requerimientos que presente el ciudadano (ENAP, 2021), es importante reflejar que los procesos operativos se enfatizan en la cadena de valor de la organización y en los colaboradores de tal manera que se busque asegurar el cumplimiento de actividades en tiempos oportunos, asimismo destaca el uso adecuado de los recursos para que se brinde un buen servicio al usuario. (Flores & Núñez, 2021).

Dimensión procesos de soporte: estos consisten en que los procesos se encuentren orientados a dar apoyo y soporte a las actividades que desarrolle una entidad de tal manera que se desenvuelva un trabajo articulado y se pueda determinar eficiencia en cada uno de los procesos (Aranda et al., 2018).

En lo que respecta a la variable de servicios, esta se fundamenta en la Teoría de los servicios públicos de Richard Musgrave, Esta teoría consiste en la

importancia de la economía pública y se centra únicamente en los procesos de clasificación y financiamiento de cada uno de los servicios públicos, reflejando de esta forma que los bienes públicos se llegan a caracterizar por tener dos propiedades principales que son la no rivalidad y la no exclusión, donde en los servicios de exclusión se hace referencia a que ninguna persona puede consumir un bien público si es que no contribuye con su financiamientos mientras que respecto al criterio de no rivalidad este hace referencia a que el consumo del servicio o de un bien público que desarrolle el ciudadano no afecta ni reduce la cantidad disponible para que otros lo consuman o lo adquieran; de igual forma establece que los servicios deben ser financiados por medio de impuestos de tal manera que el sector público también pueda suministrar los servicios de forma eficiente influenciando así en la mejora del campo de la economía pública (Filgueira & Vuolo, 2020).

De igual manera se sustenta en la teoría de gestión pública de Christopher Hood, en la cual se establece que el proceso de gestión pública permite que se gestiona y organicen todos los aspectos y toma de decisiones del sector público, donde se busque mantener un enfoque de gobierno en red, es decir que los procesos administrativos no solo debe limitarse a una burocracia gubernamental tradicional sino que también debe ampliar la red de los actores y de las organizaciones para que de esta manera se colabore con una variedad de personal que aborden desafíos públicos para que la gestión sea mucho más efectiva, asimismo se alinea que el desempeño y los resultados de los servicios públicos deben ser eficientes y efectivos para que de esta forma la provisión de cada servicio público llegue a concretar las expectativas esperadas del usuario, garantizando Así que los gobiernos sean capaces de abordar de forma efectiva cada uno de los problemas emergentes que se suscitan en su gobierno (Guerrero, 2019).

De igual manera, esta se fundamenta en el Modelo SERVQUAL, ampliamente utilizado para evaluar y mejorar la calidad de servicios en una amplia variedad de contextos, incluyendo las municipalidades. Se enfoca en la percepción del cliente y su satisfacción con el servicio, y propone cinco dimensiones para evaluar la calidad de los servicios: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles (Yildirim et al., 2019). Para su aplicación en una municipalidad se pueden realizar encuestas de satisfacción a los usuarios las mismas que permitirán que se

identifique, las problemáticas, las fortalezas y debilidades en cada dimensión que plantea el modelo SERVQUAL, facilitando ampliar el conocimiento de la realidad de la oferta de la calidad de servicio (Zivkovic et al., 2019).

Los servicios son un conjunto de actividades o acciones que se brindan para lograr satisfacer las necesidades de la persona, empresas u organizaciones (Agüera & Garrell, 2022). A diferencia de los bienes, los servicios no son productos tangibles, sino que se ofrecen a través de experiencias o interacciones entre el proveedor del servicio y el usuario (Cruz et al., 2022). Los servicios en las entidades públicas son esenciales para que se satisfagan las necesidades y las demandas del ciudadano, se atiende a los requerimientos de las organizaciones y ambos aspectos se encuentran en constante evolución para que se logre adaptar a las nuevas demandas del consumidor y de cada una de las tendencias que se presenten en el mercado (Flores et al., 2022).

Además, se encuentran a disposición del ciudadano sin que exista discriminación en el servicio y está alienado a atender las necesidades y expectativas del usuario (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2023). La calidad de servicio en una municipalidad se refiere a la capacidad de la institución pública para brindar servicios eficientes, efectivos y satisfactorios a los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos (Salas, 2022). Esto implica cumplir con las necesidades y expectativas de los ciudadanos en términos de calidad, accesibilidad, oportunidad, seguridad y atención al cliente (Piyasunthornsakul et al., 2022).

Una buena calidad de servicio en una municipalidad es fundamental para mejorar la calidad de vida de la comunidad y para lograr un mayor nivel de satisfacción y bienestar entre los ciudadanos (Makki & El Zein, 2021). Además, puede mejorar la imagen y reputación de la municipalidad, lo que a su vez puede atraer inversiones, turismo y mejorar la economía local (Dris & cOthmanMansour, 2019).

Por tanto, hace referencia a la capacidad que tiene la institución para atender a las expectativas del usuario por medio de la prestación de servicios públicos y gestión de los procesos locales, regionales y nacionales (Claude et al., 2019). Y debe reflejar accesibilidad, es decir la municipalidad debe tener por objetivo asegurar que los servicios que ofrece al ciudadano tienen que ser accesible, ello

conllea a que se proporcione los canales de comunicación de forma clara, simplificada y atención eficiente (Masuku & Jili, 2019).

Para que las instituciones públicas desarrollen un servicio de calidad se requiere que se realicen evaluaciones periódicas sobre los procesos y actividades que se desarrollan para identificar las problemáticas y falencias en la gestión e identificar las áreas de mejora, esto implica que se propongan acciones correctivas alineadas a la adopción de medidas para que se eleve los estándares de calidad y alcanzar óptimos resultados (Masiya et al., 2019). Las dimensiones para la variable servicios se sustenta en el Modelo SERVQUAL:

Dimensión de fiabilidad: se refiere a la capacidad de la municipalidad para brindar servicios de manera consistente y confiable. Esto incluye la puntualidad en la entrega de los servicios, la capacidad de cumplir con las expectativas y promesas de los servicios, y la capacidad de solucionar problemas y errores de manera rápida y efectiva (Afroj et al., 2021).

Dimensión de empatía: se destaca a la capacidad de la municipalidad para que se comprendan y respondan a las necesidades de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos. Esto implica brindar un trato amable, respetuoso y personalizado, que se busque en la atención de mostrar interés a cada necesidad y expectativa que presente el ciudadano (Almihat et al., 2022).

Dimensión de seguridad: Se establece la capacidad de la municipalidad para brindar los servicios seguros y confiables. Esto implica que se tomen medidas de seguridad de manera adecuada para que se proteja al ciudadano y al usuario Al momento de ofrecer el servicio, de tal manera que se garantice público que los servicios sean seguros y confiables (Shi & Shang, 2020).

Dimensión de elementos tangibles: hace referencia a la apariencia física de las instalaciones y equipos utilizados para brindar servicios públicos. Esto incluye la limpieza, comodidad, apariencia visual y otros aspectos físicos que afecten la percepción de los ciudadanos en la calidad del servicio (Shi & Shang, 2020).

Dimensión capacidad de respuesta: indica la capacidad de la municipalidad para brindar servicios de manera oportuna y eficiente. Esta dimensión se enfoca en la rapidez con la que la municipalidad responde a las solicitudes de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos, y en su capacidad para solucionar los problemas de manera efectiva y eficiente (Shi & Shang, 2020).

III. METODOLOGÍA

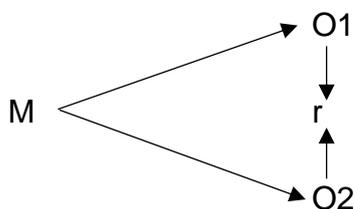
3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación: La investigación propuesta se enmarcó dentro de un estudio de naturaleza básica, cuyo objetivo principal es ampliar el conocimiento y la comprensión de las variables en cuestión, sin someterlas a criterios prácticos (CONCYTEC, 2020). En términos de enfoque, se empleará un enfoque cuantitativo, basado en el análisis de datos numéricos, con el fin de abordar las preguntas de investigación y cuantificar el problema, permitiendo así contrastar la hipótesis planteada. Asimismo, se adoptó un alcance descriptivo-correlacional, utilizando tanto el análisis estadístico descriptivo para examinar la situación actual de la gestión por procesos y la satisfacción, como el análisis inferencial para contrastar la hipótesis y evaluar la relación entre las variables involucradas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación: El diseño de la investigación adoptó un enfoque no experimental, lo que significa que no se llevaron a cabo manipulaciones intencionales de las variables de gestión por procesos y servicios. Por el contrario, se enfocó principalmente en la observación de los fenómenos tal como ocurren de forma natural. Además, el estudio se caracterizó por tener un diseño transversal, ya que las encuestas serán aplicadas en un único momento específico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño de la investigación.



Nota. La presente muestra el diseño de la investigación, donde se consideraron los ítems: M: usuarios de la una Municipalidad distrital de Lambayeque, O1: Gestión por procesos, r: nivel de relación, O2: servicio de limpieza.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual: La gestión por procesos hace referencia a al análisis, identificación y mejora de procesos correspondientes a una entidad, de tal forma que cuando estos sean desarrollados puedan denotar calidad, asertividad y objetividad para que el servicio que se ofrezca al ciudadano demuestre calidad (ENAP, 2021).

Definición operacional: la gestión por procesos implica la agrupación de conocimientos que permiten al colaborador disponer de una mejor orientación hacia la realización de actividades establecidas, las cuales lleguen a denotar calidad y se encuentren alineadas al cumplimiento de objetivos propuestos por la entidad.

Indicadores: la gestión por procesos se encuentra representada por tres dimensiones y 16 indicadores, los mismos que se muestran en el anexo 1.

Escala: Ordinal

Variable 2: Servicio de limpieza

Definición conceptual: Los servicios en las entidades públicas son esenciales para satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos y las organizaciones, es así que la calidad de servicio en una municipalidad se refiere a la capacidad de la institución pública para brindar servicios eficientes, efectivos y satisfactorios a los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos (Salas, 2022).

Definición operacional: La calidad de servicio de limpieza hace referencia a la percepción que tiene el usuario respecto al servicio de limpieza que otorga la municipalidad y permitir analizar si este llega a cumplir con sus expectativas, dicho de otra forma, la calidad se determina en función a la satisfacción del usuario.

Indicadores: la variable servicio de limpieza se encuentra conformada por 5 dimensiones t 22 indicadores, los cuales se muestran en la operacionalización e variables.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Según Arias (2020) n el contexto de investigación, se define la población como el conjunto total de personas, elementos o unidades que cumplen con los criterios establecidos para ser incluidos en el estudio, esta

población representa la totalidad de los casos potenciales que podrían proporcionar información relevante para responder a las preguntas de investigación planteadas. En este caso, se consideró como población a un total de 1200 ciudadanos que reciben el servicio de limpieza en una Municipalidad distrital de Lambayeque.

- Criterios de inclusión: Por criterios de inclusión se tomaron en consideración a los ciudadanos que reciben el servicio de limpieza, a los ciudadanos que deseen voluntariamente participar en el desarrollo del estudio, ciudadanos entre la edad de 18 a 65 años.
- Criterios de exclusión: a los ciudadanos que deseen voluntariamente participar en el desarrollo del estudio, ciudadanos mayores de 65 años.

3.3.2. Muestra: Para Arias (2020), en el ámbito de la investigación, la muestra se define como un grupo seleccionado de personas, elementos o unidades que se extrae de la población total y que se utilizó para recopilar datos y obtener conclusiones sobre el fenómeno en estudio, la muestra se elige cuidadosamente con el propósito de representar de manera precisa las características y variabilidad presentes en la población de interés. Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula de la muestra finita, considerando un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%, permitiendo obtener como muestra a 292 ciudadanos.

3.3.3. Muestreo: Arias (2020) señala que el muestreo se refiere al proceso de selección de una muestra de la población total con el propósito de obtener información relevante y significativa para el estudio. Esta técnica se basa en principios estadísticos y metodológicos para garantizar la representatividad de la muestra y la validez de los resultados obtenidos. El muestreo permite reducir los costos y el tiempo necesario para realizar la investigación, sin comprometer la calidad de los datos recolectados. Se tomó en consideración un muestreo probabilístico aleatorio simple, en la que se resalta que todos los ciudadanos reflejados en la población tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados para representar la muestra de la investigación.

3.3.4. Unidad de análisis: es así que como unidad de análisis se consideró al usuario de la una Municipalidad distrital de Lambayeque.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos en este estudio. Como instrumentos específicos, se destacan el cuestionario de gestión por procesos y el cuestionario de satisfacción. El cuestionario de gestión por procesos constó de un total de 15 ítems, distribuidos en 5 ítems por cada una de las dimensiones analizadas: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo o soporte. Por otro lado, el cuestionario de satisfacción se compondrá de 22 ítems que se distribuirán en 5 dimensiones. Ambos instrumentos serán evaluados utilizando una escala Likert (consultar anexo 2).

La validez para Aguilar y Juárez (2022) hace referencia al nivel en que un instrumento mide de manera coherente una variable, demostrando persistencia, claridad, coherencia y cohesión. Por otro lado, la confiabilidad, también según Bogdan (2021), se refiere a la prueba de si la información recopilada es confiable y muestra una precisión estadística que indica que el instrumento permite obtener datos verdaderos y confiables. Para evaluar la confiabilidad, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

De acuerdo con Aceituno (2020) en el acapice de procedimiento se determina que se refieren a los pasos y procesos que son necesarios para que se pueda efectuar una adecuada recopilación de los datos y mediante ello se pueda efectuar el análisis y medición de las variables de interés. Así en la investigación los procedimientos que se llevaron a cabo siguieron una secuencia lógica y específica para la adecuada presentación y organización de los datos, como primera instancia se elaboraron los instrumentos y posteriormente estos serán sometidos a un proceso de validación. En la cual una vez ya validado se solicitó el permiso correspondiente a la entidad en donde se está desarrollando la investigación para que los instrumentos sean aplicados. Continuamente se efectuó la aplicación de los instrumentos a los usuarios de una municipalidad, en la cual previamente se les aplicó un consentimiento informado a cada uno de los participantes de tal manera que se asegure que estén dispuestos a ser partícipes del estudio de manera voluntaria. Recopilados los datos estos se procederán a ser organizados y se determinó su confiabilidad mediante las puntuaciones de Alfa de Cronbach, lo cual determinó cuán confiables y consistencia interna presentan los datos. Finalmente,

la información recolectada se estructuró y analizó de acuerdo a los objetivos establecidos en el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se recolectaron se analizaron por medio del empleo de una estadística descriptiva e inferencial, dado que esto facilitó que se brinde respuesta a los objetivos. Además, para que se lleve a cabo este análisis se contó con el uso y soporte de la herramienta estadística SPSS. Esta herramienta permitirá organizar y estructurar la información recopilada, lo que facilitó obtener puntuaciones y niveles que permitirán contrastar la hipótesis de estudio. Una vez organizada la información esta será presentada en el capítulo de resultados y se plasmó y organizó acorde con los objetivos propuestos mediante el uso de tablas que ayudaron a visualizar los datos de manera más clara y concisa.

3.7. Aspectos éticos

En lo que respecta los aspectos éticos se tomó en consideración al "Código de ética en investigación" (Resolución No 0340-2021, 2021). Este código proporciona pautas para garantizar la integridad y el cumplimiento ético en el estudio. Uno de los aspectos éticos clave es el de beneficencia, que implica buscar el bienestar tanto de la sociedad en general como de los participantes involucrados en la investigación; se buscó asegurar que el estudio genere beneficios y sea socialmente valioso. El principio de no maleficencia también será tenido en cuenta, lo cual significa que el investigador tiene que asegurar que con el desarrollo de la investigación no va a causar ningún daño a los que participan en el estudio durante todo el desarrollo de la investigación. El principio de Justicia será respetado también en la investigación Lo que implica que se garantice en cada una de las actividades y procesos la protección de los derechos de las personas que se encuentren involucradas en el estudio, asegurando de esta forma una distribución equitativa de los beneficios y logrando que se minimice cualquier acto de discriminación u ofensa al participante.

IV. RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual de la gestión por procesos que se desarrolla en una Municipalidad distrital de Lambayeque.

Tabla 1

Nivel de la gestión por procesos.

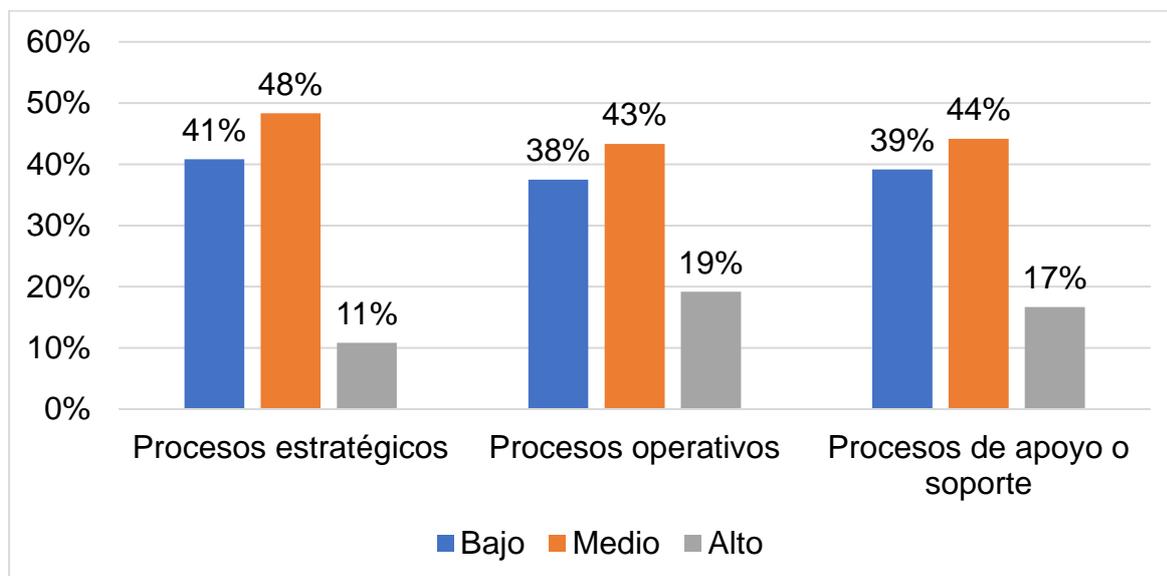
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	32%
Medio	69	58%
Alto	13	11%
Total	120	100%

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de limpieza de una entidad municipal de Lambayeque.

En los resultados se visualizan en el análisis al diagnóstico de la situación actual de la gestión por procesos que desarrolla una municipalidad distrital de Lambayeque se obtuvo que mediante la percepción de los usuarios del servicio de limpieza que la entidad desarrolla un nivel medio de gestión por procesos, caracterizado por el 58% de los usuarios, además el 32% indicó un nivel bajo y el 11% un nivel alto, estos resultados denotan que en la entidad municipal no se da a conocer al ciudadano los diferentes procesos que desarrolla para otorgar un servicio como por ejemplo los procesos estratégicos, los procesos operativos y los de apoyo y soporte, conllevando de esta manera a que no exista una adecuada transparencia en el servicio que mantenga la confianza y el respaldo del ciudadano, además ocasiona una débil participación ciudadana pues al no tener acceso a una información clara y completa sobre los diferentes procesos del servicio de limpieza el ciudadano puede llegar a sentirse excluido y desmotivado en la mejora o supervisión del servicio.

Figura 2

Nivel de las dimensiones de la gestión por procesos



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de limpieza de una entidad municipal de Lambayeque.

En los resultados del análisis a las dimensiones de la gestión por procesos, se obtuvo que el 48% de los usuarios del servicio de limpieza reflejaron un nivel medio de desarrollo de procesos estratégicos en la entidad municipal, lo que determina que los usuarios tienen poco conocimiento sobre la misión con adición, ley de Marco de modernización de gestión del estado y políticas de modernización respecto al servicio de limpieza conllevando a que tengan una débil participación e involucramiento con la prestación del servicio, pues al existir desconocimiento de los procesos estratégicos conlleva a que se tomen decisiones inadecuadas y poco efectivas lo que afecta de forma directa a la calidad de servicio.

Respecto al análisis de los procesos operativos el 43% de los usuarios del servicio reflejaron que la gestión viene desarrollada en un nivel medio; lo que determina que existe poco conocimiento de la operatividad del servicio por parte del ciudadano, lo que en muchas situaciones puede llevar a cabo a que existen malos entendidos y confusiones en los procedimientos y horarios de la recolección de residuos, la limpieza de los espacios públicos, el barrido de las calles, entre otros aspectos que se consideran en el servicio de limpieza; asimismo, esta debilita a que los ciudadanos no puedan llevar un mayor control sobre las faltas que puedan

ocasionarse en el servicio y no puedan comunicar adecuadamente los cambios requeridos hacia la entidad municipal u otras necesidades relacionadas con el servicio.

Concerniente a los procesos de apoyo y soporte se determinó que el 44% de los usuarios del servicio de limpieza señalaron que la gestión es desarrollada en un nivel medio; destacando de esta forma que la gestión de la entidad municipal no desarrolla canales de comunicación que permita al ciudadano mantenerse informado y contar con una asistencia disponible para atender a sus inquietudes o dudas esto dificulta a que se ofrezca una adecuada resolución a los problemas, por ende afectará a la satisfacción del ciudadano con respecto al servicio de limpieza.

Determinar el nivel de calidad de servicio de limpieza en una Municipalidad distrital de Lambayeque.

Tabla 2

Nivel del servicio de limpieza

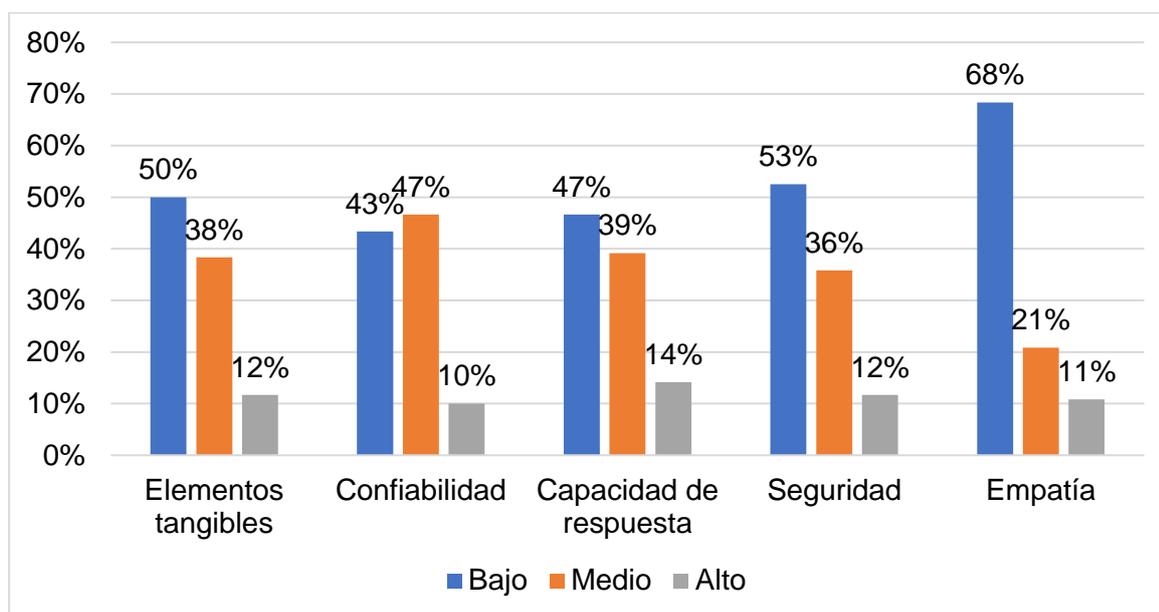
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	53%
Medio	45	38%
Alto	12	10%
Total	120	100%

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de limpieza de una entidad municipal de Lambayeque.

En los resultados se visualizan el análisis realizado al servicio de limpieza que otorga una municipalidad distrital de Lambayeque, donde se obtuvo por medio de la percepción de los usuarios que el 53% indican percibir un servicio de limpieza de nivel bajo, el 38% percibe un nivel medio del servicio de limpieza y el 10% un nivel alto. Estos resultados reflejan que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio de limpieza, lo que en muchas de las situaciones puede generar frustración y descontento en el usuario afectando así a la percepción general que este tenga sobre la gestión de la entidad y su capacidad para que ofrezca adecuados servicios a la ciudadanía. Además, esto refleja la poca confianza que tienen los usuarios con la entidad responsable de brindar el servicio de limpieza.

Figura 3

Nivel de las dimensiones del servicio de limpieza.



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de limpieza de una entidad municipal de Lambayeque.

En los resultados del análisis a las dimensiones del servicio de limpieza se limita que el 50% de los usuarios percibieron un nivel bajo respecto a los elementos tangibles, destacando de esta forma que los colaboradores encargados de realizar el servicio de limpieza no cuentan con los materiales adecuados para otorgar un servicio de calidad además existe la ausencia de mantenimiento de los espacios públicos ; también se obtuvo que el 47% de los usuarios indicaron un nivel medio de confiabilidad en el servicio, es decir no tienen confianza en la gestión de los servidores públicos para otorgar un servicio de limpieza adecuado; asimismo se obtuvo un nivel bajo de capacidad de respuesta (47%), seguridad (53%) y empatía (68%); destacando de esta forma la percepción del usuario que recibe respuestas inadecuadas ante los constantes quejas y reclamos sobre la insatisfacción del servicio.

Diseñar un modelo de gestión por procesos para una Municipalidad distrital de Lambayeque.

En el estudio se diseñó un modelo de gestión por procesos para una Municipalidad distrital de Lambayeque enfocada en mejorar los servicios de limpieza otorgado al ciudadano, esta propuesta se centró en establecer procesos estratégicos, operativos y de soporte que contribuyan al servicio de limpieza pública en una entidad municipal de Lambayeque, los que contribuye a que exista mayor eficiencia operativa, mejoras en la calidad de servicio de limpieza, reducción en los costos del servicio de limpieza, mayor sostenibilidad ambiental en la ciudad, mayor satisfacción ciudadana con el servicio de limpieza y mejora de la salud pública.

Asimismo, esta se fundamentó en el enfoque de sistemas planteado por Ludwin Von Bertalanffy; donde se determina que los sistemas administrativos facilitan que las organizaciones puedan atender y dar solución a los problemas operativos, de igual manera este enfoque considera que toda la organización actúa como un sistema único que permite el involucramiento de forma interdependiente de sus partes y procesos, esta característica facilita que las instituciones puedan tener una mayor adaptación a los cambios y a las nuevas realidades competitivas de la sociedad y el mercado, facilita que cuenten con una conducta abierta al aprendizaje y dentro de la organización se busque promover la eficacia y desarrollo de los procesos transformacionales (Ramage & Shipp, 2020).

V. DISCUSION

En el capítulo de discusión se precisaron los resultados que se obtuvieron por los instrumentos de recolección de datos, los cuales se contrastaron con los resultados de antecedentes y se afianzo la posición del autor mediante las teorías reflejadas en la investigación.

Ante lo expuesto, se resalta en el objetivo específico 1 sobre el diagnóstico de la situación actual de la gestión por procesos que se desarrolla en una Municipalidad distrital de Lambayeque, se identificó mediante la percepción de los usuarios del servicio de limpieza que la gestión por procesos que desarrolla una municipalidad distrital de Lambayeque es de nivel medio, caracterizado por el 58% de los usuarios, además el 32% indicó un nivel bajo y el 11% un nivel alto.

Estos resultados denotan que en la entidad municipal no se da a conocer al ciudadano los diferentes procesos que desarrolla para otorgar un servicio como por ejemplo los procesos estratégicos, los procesos operativos y los de apoyo y soporte, conllevando de esta manera a que no exista una adecuada transparencia en el servicio que mantenga la confianza y el respaldo del ciudadano, además ocasiona una débil participación ciudadana pues al no tener acceso a una información clara y completa sobre los diferentes procesos del servicio de limpieza el ciudadano puede llegar a sentirse excluido y desmotivado en la mejora o supervisión del servicio.

Estos resultados se asemejan con el estudio de Kregel et al. (2022) quienes indican que la experiencia profesional de los colaboradores y la responsabilidad que estos presentan se relacionan positivamente en el desarrollo y evaluación de una cultura basada en gestión por procesos empresariales, reflejando que tanto en la administración pública como privada se necesita contar con una adecuada cultura de organización basada en procesos; además, señalaron que la gestión del sector público debe de tomar en cuenta aspectos empresariales privados pues esto favorecerá a que el servicio que se brinde a la ciudadanía sea más eficiente y se busque continuamente la satisfacción del usuario.

Además, se encontraron coincidencias con Forasidah (2022) quien consideró que se cumplen en nivel medio con los estándares de servicio en la oficina que vienen desarrollándose acorde con cada uno de los procesos y con los procedimientos de gestión propuestos; sin embargo muchos de los colaboradores

aún no llegan a comprender los estándares de servicios; porque estos no se encuentran instalados dentro de la oficina, conllevando a que las actividades de gestión no se desarrollen acorde con las expectativas del ciudadano, de igual forma se ha identificado ausencia de empatía de los servidores públicos para atender al ciudadano generando que el usuario se sienta incómodo con el servicio; asimismo, indicaron que la calidad del servicio es buena sin embargo aún hay indicadores que no están funcionando acorde con las expectativas de la comunidad.

Asimismo, se asemejan con los resultados de Flores y Delgado (2020) quienes en sus resultados se reflejó que el 54% de los encuestados reflejaron que la institución desarrolla una mala gestión por resultados; y el 42% señaló que se desarrolla en un nivel regular; destacando que la gestión por resultados desarrolladas en la municipalidad respecto a planificación y organización es mala, porque no se están cumpliendo con los parámetros y normativas propuestas en las entidades públicas lo que afecta a la toma de decisiones y la eficiencia en resultados.

De manera similar, se encontró coincidencias con el estudio de Flores y Núñez (2021) quienes presentaron por resultados que las etapas que indican la normativa vigente no son lo suficientes para que se desarrolle una adecuada gestión institucional, conllevando a que los procesos de gestión no lleguen a ser desarrollados en su totalidad; de igual forma se identificó que la normativa que regula la gestión por procesos es genérica y no permiten que se desarrolle y profundice en los análisis de los procesos para que se mejoren; además, no se llegan a evidenciar seguimiento y evaluaciones a los procesos por medio de indicadores de desempeño; sin embargo se identificó la existencia de aplicación de actividades para optimizar los procesos y desarrollar buenas prácticas, pero no son lo suficiente efectivas para que se obtengan óptimos resultados; los autores llegan a concluir que la gestión por procesos se caracteriza por ser eficaz y laborioso al momento de aplicarlo las entidades públicas, y es importante porque impacta de forma positiva en la calidad de los servicios públicos.

Por el contrario, se encontraron diferencias con Mustafa et al. (2020) quien reflejó que la implementación de gobierno electrónico en la ciudad de Makassar es suficientemente buena porque influyó significativamente en la calidad y eficacia de los servicios públicos, sin embargo, aún, se requieren de factores críticos de apoyo

que fortalezca y respalden la continuidad de la implementación de un gobierno electrónico, además, los autores indicaron que por medio de una adecuada gestión de gobierno, compromiso de los colaboradores y voluntad política generará que se otorgue un mejor servicio al ciudadano.

Es así, que se ase acepta el enfoque de sistemas el cual estuvo planteado por Ludwin Von Bertalanffy; donde se determinó que los sistemas administrativos facilitan que las organizaciones puedan atender y dar solución a los problemas operativos, de igual manera este enfoque considera que toda la organización actúa como un sistema único que permite el involucramiento de forma interdependiente de sus partes y procesos, esta característica facilita que las instituciones puedan tener una mayor adaptación a los cambios y a las nuevas realidades competitivas de la sociedad y el mercado, facilita que cuenten con una conducta abierta al aprendizaje y dentro de la organización se busque promover la eficacia y desarrollo de los procesos transformacionales (Ramage & Shipp, 2020).

Además, se acepta el aporte de Cieza & González (2021) quienes establecen que la gestión por procesos se caracteriza por ser aquella disciplina de gestión que permite que las organizaciones puedan contar con estrategias, modelos, diseño de actividades, control y seguimiento de los procesos que dispongan para que se alcance una mayor eficiencia en el desempeño de gestión y administración; además, facilita que los objetivos propuestos en las entidades puedan ser concretados y de esta forma lograr que se alcance la satisfacción del usuario.

De acuerdo con el objetivo específico 2, sobre determinar el nivel de calidad de servicio de limpieza en una Municipalidad distrital de Lambayeque, se estableció que, por medio de la percepción de los usuarios, el 53% indican percibir un servicio de limpieza de nivel bajo, el 38% percibe un nivel medio del servicio de limpieza y el 10% un nivel alto. Estos resultados reflejan que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio de limpieza, lo que en muchas de las situaciones puede generar frustración y descontento en el usuario afectando así a la percepción general que este tenga sobre la gestión de la entidad y su capacidad para que ofrezca adecuados servicios a la ciudadanía. Además, esto refleja la poca confianza que tienen los usuarios con la entidad responsable de brindar el servicio de limpieza.

Estos resultados coinciden con el estudio de Li & Shang (2020) quienes

indicaron que la calidad de servicio desarrollado en el gobierno electrónico se centra en el análisis de ocho dimensiones de las cuales se refleja la seguridad, interactividad capacidad de servicio, capacidad de respuesta, accesibilidad, confiabilidad, calidad de la información y calidad del sistema, asimismo se identificó que el valor percibido de los usuarios es el nivel medio por lo que se requiere de la implementación de procesos de gestión para que se mejore la calidad en el servicio y se alcance la satisfacción del usuario, así destacaron que la baja intención del ciudadano para usar continuamente los servicios que se ofrecen en el gobierno electrónico se ha convertido en un desafío, por ende es necesario que la calidad de servicio sea mejorada y se disponga de herramientas mucho más interactivas que permitan conocer la percepción y satisfacción del ciudadano respecto a los servicios que ofrece el municipio Chino.

De igual forma, se asemejan con los resultados de Flores y Delgado (2020) quienes en sus resultados se reflejó que la variable calidad de atención el 48% de los encuestados señalaron que se percibe una mala calidad de atención y el 41% reflejó que la calidad de atención es en un nivel regular; destacando que no se están cumpliendo con los parámetros y normativas propuestas en las entidades públicas lo que afecta a la eficiencia en resultados.

Además, se asemeja con los resultados de Ruíz y Delgado (2020) quienes señalaron por resultados que el 80% de las investigaciones analizadas señalan que la calidad de servicio público se caracteriza por ser un proceso que tiene por principales características ofrecer un servicio que cubra las expectativas del usuario, por ende el servicio debe ser eficiente, debe brindar seguridad, el personal debe ser empático, se debe brindar una alta capacidad de respuesta y las instalaciones deben mostrar seguridad; de igual manera el 20% de los estudios concuerdan en que la gestión administrativa es pieza fundamental para que se desarrollen buenas prácticas internas en las instituciones públicas, siendo estos factores principales para que se mejore la calidad de servicio al usuario. Los autores concluyeron que en el aspecto público los usuarios tienen altas expectativas de la gestión de sus gobernantes, por lo que es importante que la gestión que desarrollen debe estar alineada a las exigencias y necesidades del usuario.

Por el contrario se discrepan con el estudio de Zhu et al. (2022) quienes a diferencia de la investigación encontraron que el contenido que manejan los

sistemas son información de alta calidad e importante para los ciudadanos, asimismo son confiables y altamente receptivos, permitiendo que el ciudadano tenga buenas experiencias y respuestas inmediatas; de igual manera se identificó que la participación ciudadana ha aumentado y existe mayor confianza del ciudadano con la gestión que desarrollan los municipios; así se destaca que, el desarrollo de una administración inteligente puede atender correctamente las emergencias públicas y mejorar la experiencia y respuesta del gobierno para ofertar adecuadamente los servicios públicos y alinearlas a las necesidades del ciudadano.

Además, se discrepa con los resultados de Pacherez y Marrufo (2020) pues determinaron que el 66,7% de los colaboradores presenta un nivel de desempeño laboral bajo y el 33,3% presentó un nivel medio; de igual forma se identificó que en la gestión por competencias el 89,9% de los colaboradores no están de acuerdo con el proceso de selección de personal, el 44,4% señala que no se desarrollan capacitaciones continuas que les facilite el desarrollo de sus actividades y el 66,7% Indicó que la institución no les brinda oportunidades para que asuman nuevos retos y puedan medir su capacidad profesional.

Así se acepta la teoría de gestión pública de Christopher Hood, en la cual se establece que el proceso de gestión pública permite que se gestiona y organicen todos los aspectos y toma de decisiones del sector público, donde se busque mantener un enfoque de gobierno en red, es decir que los procesos administrativos no solo debe limitarse a una burocracia gubernamental tradicional sino que también debe ampliar la red de los actores y de las organizaciones para que de esta manera se colabore con una variedad de personal que aborden desafíos públicos para que la gestión sea mucho más efectiva, garantizando así que los gobiernos sean capaces de abordar de forma efectiva cada uno de los problemas emergentes que se suscitan en su gobierno (Guerrero, 2019).

En el estudio se diseñó un modelo de gestión por procesos para una Municipalidad distrital de Lambayeque enfocada en mejorar los servicios de limpieza otorgado al ciudadano, esta propuesta se centró en establecer procesos estratégicos, operativos y de soporte que contribuyan al servicio de limpieza pública en una entidad municipal de Lambayeque, los que contribuye a que exista mayor eficiencia operativa, mejoras en la calidad de servicio de limpieza, reducción en los costos del servicio de limpieza, mayor sostenibilidad ambiental en la ciudad, mayor

satisfacción ciudadana con el servicio de limpieza y mejora de la salud pública.

Así se coincide con el estudio de Flores y Delgado (2020) quienes al identificar que en la institución no se están cumpliendo con los parámetros y normativas propuestas y no hay eficiencia en resultados, desarrollaron una propuesta alineada a mejorar y fortalecer la gestión por resultados y que alinee los procesos hacia la calidad de atención en el servicio.

Asimismo, se asemeja con los resultados de Vílchez y Sánchez (2021) quienes identificaron que las operaciones que desarrollen las entidades públicas deben alinearse a llevar un control de ingresos, costos, de activos y gastos, para lo cual es necesario que se usen tecnologías autónomas y se desarrollan capacitaciones continuas a los colaboradores para que se planteen objetivos estratégicos y se lleve un control en los procesos de gestión, de igual forma se identificó que la gestión por procesos permite que los colaboradores mantengan una participación activa en busca de la eficiencia total, mejora de la calidad de servicio y fortalecimiento de la imagen corporativa; destacando que la gestión por procesos facilita el desarrollo de soluciones integrales y permite que se obtengan resultados favorables para el desarrollo institucional.

Además, se coincide con Pacherrez y Marrufo (2020) pues determinaron que al presentarse un nivel deficiente nivel de desempeño del colaborador, es sumamente importante que se diseñe un modelo de gestión por procesos y competencias para que se optimicen las habilidades cognitivas, la productividad y actitud del colaborador para ofrecer un mejor servicio.

La validación de la propuesta de un modelo de gestión por procesos se desarrolló mediante juicio de expertos, en la cual, los profesionales especializados en gestión pública realizaron observaciones y sugerencias en el desarrollo de la propuesta, además, determinaron que la propuesta de gestión por procesos planteada sí responde al objetivo de investigación y adicionado a ello sí ofrece solución y mejora en la calidad de servicio de limpieza que oferta la entidad municipal de Lambayeque.

VI. CONCLUSIONES

1. En el diagnóstico de la situación actual de la gestión por procesos que desarrolla una municipalidad distrital de Lambayeque, se obtuvo que la entidad desarrolla un nivel medio de gestión por procesos, caracterizado por el 58% de los usuarios, además el 32% indicó un nivel bajo y el 11% un nivel alto, estos resultados denotan que en la entidad municipal no se da a conocer al ciudadano los diferentes procesos que desarrolla para otorgar un servicio como por ejemplo los procesos estratégicos, los procesos operativos y los de apoyo y soporte, conllevando de esta manera a que no exista una adecuada transparencia en el servicio que mantenga la confianza y el respaldo del ciudadano.
2. En el análisis realizado al servicio de limpieza que otorga una municipalidad distrital de Lambayeque, se estableció que el 53% indican percibir un servicio de limpieza de nivel bajo, el 38% percibe un nivel medio del servicio de limpieza y el 10% un nivel alto. Estos resultados reflejan que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio de limpieza, lo que en muchas de las situaciones puede generar frustración y descontento en el usuario afectando así a la percepción general que este tenga sobre la gestión de la entidad y su capacidad para que ofrezca adecuados servicios a la ciudadanía.
3. En el estudio se diseñó un modelo de gestión por procesos para una Municipalidad distrital de Lambayeque enfocada en mejorar los servicios de limpieza otorgado al ciudadano, esta propuesta se centró en establecer procesos estratégicos, operativos y de soporte que contribuyan al servicio de limpieza pública, los que contribuyan a que exista mayor eficiencia operativa, mejoras en la calidad de servicio de limpieza, mayor sostenibilidad ambiental y satisfacción ciudadana con el servicio.
4. La validación de la propuesta de un modelo de gestión por procesos se desarrolló mediante juicio de expertos, en la cual, los profesionales especializados en gestión pública realizaron observaciones y sugerencias en el desarrollo de la propuesta, además, determinaron que la propuesta de gestión por procesos planteada sí responde al objetivo de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la entidad municipal de Lambayeque se le recomienda que desarrollen capacitaciones continuas al personal que se encuentra encargado de la gestión del servicio de limpieza, se evalúe su desenvolvimiento y se establezcan metas, procedimientos y actividades alineadas a ofertar un mejor servicio de limpieza al ciudadano, y de esta forma se mejorará la percepción que tiene el usuario respecto al servicio de limpieza brindado.
2. A la entidad, se le sugiere que gestionen procesos de forma eficiente, se evalúe cada proceso y se utilicen estrategias para la gestión de actividades de tal forma que se reduzca el tiempo en la entrega del servicio y que este servicio sea desarrollado eficientemente por lo que es necesario que se tomen en consideración la implementación de herramientas de mejora continua para que la entidad pueda efectuar un servicio competente y se alcance la satisfacción del usuario.
3. Se sugiere la promoción de conciencia ciudadana y participación activa, en la cual simplemente en campañas de concientización y educación a la ciudadanía respecto a la importancia de la limpieza pública y a la correcta disposición de los residuos sólidos, de tal forma que se promueva el desarrollo de prácticas de reciclaje y se mantenga un mayor compromiso del ciudadano para que reduzcan el uso de materiales desechables, esto contribuirá a que la ciudadanía se involucre con la gestión municipal, se mantenga informada y comparta la decisión de mantener una ciudad limpia y ordenada.
4. La gerencia de una municipalidad de Lambayeque debe seguir perfeccionando las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía en el servicio de limpieza otorgado al ciudadano, de tal forma que se muestren siempre dispuestos a atender al usuario, Lo que implica que la institución debe garantizar una atención segura, se planifique rutas estratégicas para mantener la limpieza en la ciudad, se evalúen los peligros de la prestación del servicio y se tomen consideración la expectativa del ciudadano para que de esta forma se mejore el proceso de atención al usuario en el servicio de limpieza y se mantenga una sostenibilidad ambiental con el pasar del tiempo.

VIII.PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Propuesta estratégica: “Gestión por procesos para el servicio de limpieza pública”

8.2. Presentación

Se resalta que el servicio de limpieza pública se caracteriza como una responsabilidad crucial en todas las entidades municipales y es uno de los servicios más importantes que falta a la ciudadanía dado que este se encuentra directamente relacionado con la calidad de vida del ciudadano y con la imagen que demande la ciudad. Por ende, es necesario que exista un eficiente recolección y disposición de los residuos siendo fundamental para que se mantenga una comunidad limpia y saludable. De igual forma es necesario que se desarrolle una adecuada gestión por procesos dado que esta representa como una solución óptima para que se mejore el servicio y se identifique en las áreas de mejora y se optimicen los procesos que se encuentran involucrados con la limpieza pública.

8.3. Conceptualización de la propuesta

Se resalta que la gestión por procesos permite que se enfatizan los diferentes procesos administrativos que una entidad de tal forma que les ayude a alcanzar la calidad en sus actividades, productos y servicios; asimismo ayuda a mantener objetividad y asertividad en la toma de decisiones de la organización, de igual manera se indica que la gestión por procesos en las entidades públicas se centran en el desarrollo de tres aspectos principales como son los procesos estratégicos, operativos y de soporte (ENAP, 2022).

8.4. Objetivos de la propuesta

Objetivo general: Diseñar un modelo de gestión por procesos para el servicio de limpieza pública.

Objetivos específicos:

- a) Diseñar procesos estratégicos que contribuyan al servicio de limpieza pública en una entidad municipal de Lambayeque.

- b) Establecer procesos operativos que contribuyan al servicio de limpieza pública en una entidad municipal de Lambayeque.
- c) Proponer procesos de apoyo y soporte que contribuyan al servicio de limpieza pública en una entidad municipal de Lambayeque.

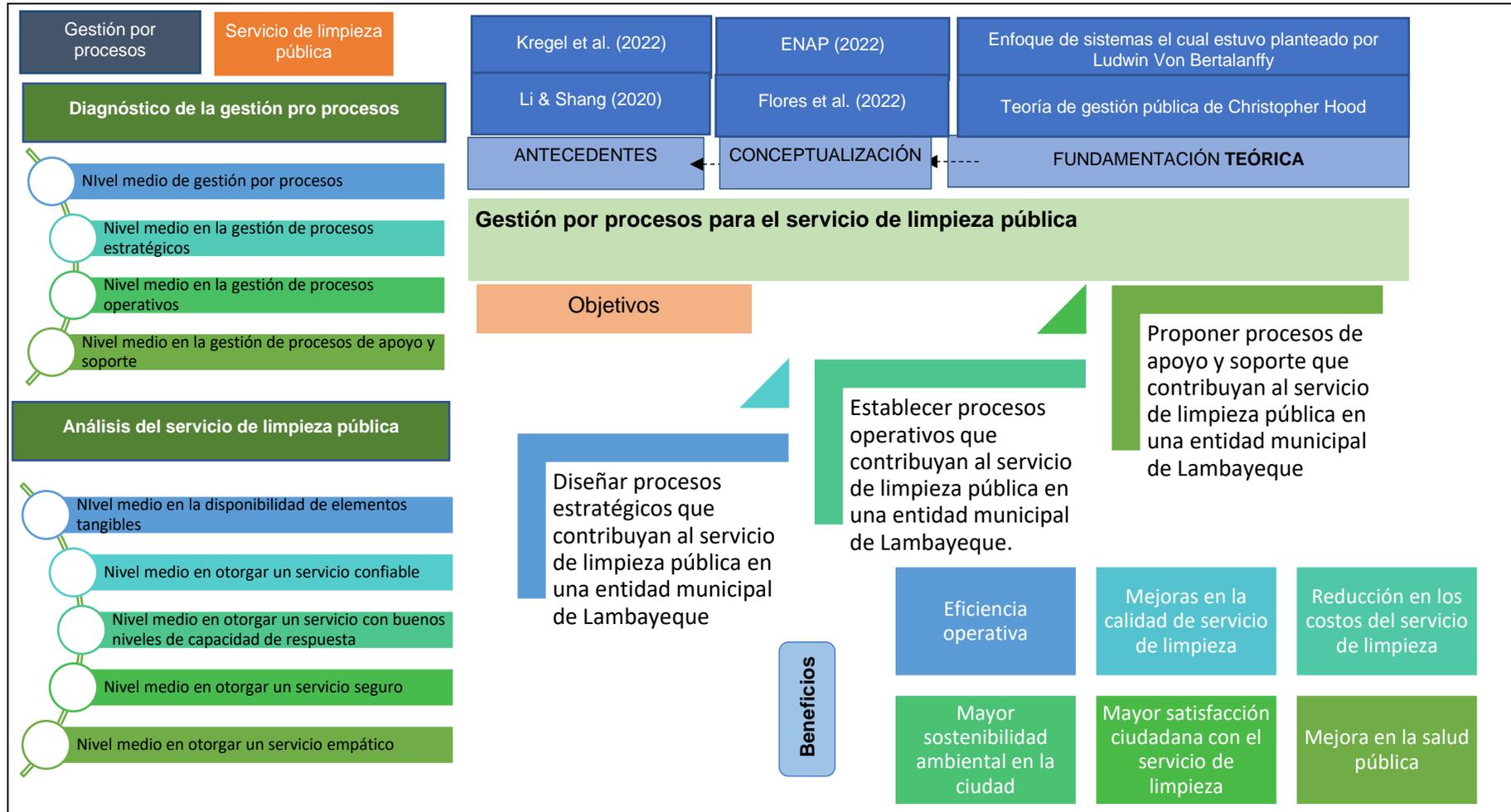
8.5. Justificación

En el análisis realizado al servicio de limpieza que otorga una municipalidad distrital de Lambayeque, donde se obtuvo por medio de la percepción de los usuarios que el 53% indican percibir un servicio de limpieza de nivel bajo, el 38% percibe un nivel medio del servicio de limpieza y el 10% un nivel alto. Estos resultados reflejan que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio de limpieza, lo que en muchas de las situaciones puede generar frustración y descontento en el usuario afectando así a la percepción general que este tenga sobre la gestión de la entidad y su capacidad para que ofrezca adecuados servicios a la ciudadanía. Además, esto refleja la poca confianza que tienen los usuarios con la entidad responsable de brindar el servicio de limpieza. Por lo que, en base a los resultados, se plantea el desarrollo de una gestión por procesos para mejorar la eficiencia del servicio de limpieza, mejora de la imagen de la ciudad, exista mayor sostenibilidad ambiental y se alcance la satisfacción del ciudadano.

8.6. Fundamentos teóricos

Se resalta que la propuesta se fundamenta en el enfoque de sistemas planteado por Ludwin Von Bertalanffy; donde se determina que los sistemas administrativos facilitan que las organizaciones puedan atender y dar solución a los problemas operativos, de igual manera este enfoque considera que toda la organización actúa como un sistema único que permite el involucramiento de forma interdependiente de sus partes y procesos, esta característica facilita que las instituciones puedan tener una mayor adaptación a los cambios y a las nuevas realidades competitivas de la sociedad y el mercado, facilita que cuenten con una conducta abierta al aprendizaje y dentro de la organización se busque promover la eficacia y desarrollo de los procesos transformacionales (Ramage & Shipp, 2020).

Diseño de la propuesta



REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica* (Primera Edición). Carlos Aceituno Huacani. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf
- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Aguilar, J., & Juárez, E. (2022). Validez, confiabilidad, análisis de reactivos y actividades cognitivas de un instrumento: Recursos digitales para un estudio cuantitativo. *Escenarios y recursos para la enseñanza con tecnología: desafíos y retos, 2022, ISBN 9788419023858, págs. 739-752, 739-752.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8954620>
- Agüera, L. G., & Garrell, A. (2022). *Productos y servicios inteligentes y sostenibles*. Marge Books.
- Almihat, M., Carlos, M. J. S., Caoleng, E. T., & Estrada, P. A. D. (2022). Keys for Improving Citizens' Satisfaction with Public Services of Local Government. *African Journal of Advanced Pure and Applied Sciences (AJAPAS)*, 73-80.
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI* (pp. 1-97) [Tesis de maestría]. Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Bogdan, R. (2021). Problemas de validez y fiabilidad en los cuestionarios ROSE: Revisión sistemática de la producción española. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias* 18(3), 3102 (2021), 18(3), 3102-3112. https://doi.org/10.25267/Rev_Eureka_ensen_divulg_cienc.2021.v18.i3.3102

- Castillo, K. P., Bravo, E. K., Rivas, F. P., Florián, O. R., & Deza, J. M. (2021). *Management by Processes in the Competitiveness of a SME in the Gastronomic Sector*. 2021-July. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.126>
- Cieza, S. E., & González, J. B. (2021). *Implementation of process management in the sales management of a metal-mechanic company*. 13-18. Scopus. <https://doi.org/10.54808/CICIC2022.01.13>
- Claude, J., Dieudonné, A., & Nkene, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123. <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo*. Publicaciones del CONCYTEC. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Revista de investigación científica y tecnológica*, 3(1), 197-209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Dahlgard-Park, S. M., Reyes, L., & Chen, C.-K. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(9-10), 1108-1128. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>
- Dris, A. O., & cOthmanMansour, M. M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- ENAP. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABblica.pdf>

- ENAP. (2022). *Gestión por Procesos para la Administración Pública—Escuela Nacional de Administración Pública SERVIR*. Publicaciones de la Escuela Nacional de la Administración pública. <https://www.enap.edu.pe/gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica/>
- Filgueira, F., & Vuolo, R. (2020). *La reducción del espacio público en América Latina. Documentos de Trabajo CIEPP, N° 105*. Centro Interdisciplinario para el Estudio de Políticas Públicas,.
- Flores, C. A., & Delgado, J. M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Flores, C., Ramón, A. B., Flores, G., Capcha, J., & Ubillús, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), Article 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Flores, S. P., & Núñez, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Florián, O. R., Cortez, C. M., del Luján, B. R., Quiñones, N. Á., Suarez, B. L., & Gavidia, E. V. (2021). *Process management on the quality of service of an SME company in the service sector. 2021-July*. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.295>
- Forasidah, F. (2022). Quality Of Public Services at The Office of The East Banjarmasin Sub-District. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(4), Article 4. <https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.46>
- Guerrero, O. (2019). Neoliberalismo y neogerencia pública. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 25, 4-21. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.246.90269>
- Guzman, P., Montalvo, F., Carvallo, E., & Raymundo, C. (2019). *Implementation of*

- a process management model and inventory control to increase the level of service in the after-sales area of industrial equipment. 2019-July. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.147>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hitpass, D. B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación 4a Edición actualizada y ampliada*. Dr. Bernhard Hitpass. <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAY5vMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Kregel, I., Distel, B., & Coners, A. (2022). Business Process Management Culture in Public Administration and Its Determinants. *Business & Information Systems Engineering*, 64(2), 201-221. <https://doi.org/10.1007/s12599-021-00713-z>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Makki, M., & El Zein, A. (2021). The Impact of Change Management on Service Quality: Case Study for Lebanese Municipalities. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*.
- Masiya, T., Davids, Y., & Mangai, M. (2019). Assessing service delivery: Public perception of municipal service delivery in South Africa. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(2), 20-40.
- Masuku, M. M., & Jili, N. N. (2019). Public service delivery in South Africa: The political influence at local government level. *Journal of Public Affairs*, 19(4), e1935. <https://doi.org/10.1002/pa.1935>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Rodríguez, R. C. (2019). Procedure for process management: Methods and support tools. *Ingeniare*, 27(2), 328-342. Scopus. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2023). *Compendios—Ministerio de Transportes y Comunicaciones—Plataforma del Estado Peruano*. Informes y publicaciones. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/colecciones/318->

servicios-publicos-dgppc

- Muhammad, A., & Mehmet, V. (2021). *Revisiting the Mintzberg, Lawrence, and Lorsch theories about organisational structure, strategy, and environmental dynamism from the perspective of small firms: Technology Analysis & Strategic Management: Vol 34, No 1. 34(1).* <https://doi.org/10.1080/09537325.2021.1880003>
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). *The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City. 9, 1176-1178.* <https://doi.org/10.1080/01900692>
- Navarro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión organizacional en la ejecución presupuestal Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2)*, Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.138
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2)*, Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Pereda, F. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión en el Tercer Milenio, 24(48)*, Article 48. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Piyasunthornsakul, P., Yangprayong, P., & Phayaphrom, B. (2022). *Evaluating the Citizen Satisfaction on Service Quality Using the SERVQUAL Model: The Case of Kaeng Khol Municipality, Thailand* (SSRN Scholarly Paper N.º 4005048). <https://papers.ssrn.com/abstract=4005048>
- Ramage, M., & Shipp, K. (2020). Ludwig von Bertalanffy. En M. Ramage & K. Shipp (Eds.), *Systems Thinkers* (pp. 53-62). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4471-7475-2_6
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2)*, Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salas, M. (2022). Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática. *Social Innova Sciences, 3(2)*, Article 2. <https://doi.org/10.58720/sis.v3i2.93>

- Seclén, G. D., & Miramira, W. C. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, 22(2). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81662532012/html/index.html>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. En F. F.-H. Nah & K. Siau (Eds.), *HCI in Business, Government and Organizations* (pp. 188-204). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Vílchez, M., & Sánchez, K. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: En busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778
- Yildirim, K., Yıldırım, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 885-901.
- Zhu, W., Yan, R., & Song, Y. (2022). Analysing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency. *Cities*, 120, 103439. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2021.103439>
- Zivkovic, N., Glogovac, M., & Kovacevic, B. (2019). *Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model*. 16-21. <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala
Gestión por procesos	La gestión por procesos se encuentra constituido en una forma sistemática en la que se puede identificar y mejorar los procesos de una organización para que al momento de que esto se desarrolle demuestren asertividad, calidad, adecuadas estrategias y con ello se permita potencializar la finalización del cliente por medio de un servicio de calidad (ENAP, 2020)	La gestión por procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una empresa para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad	Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Conocimiento de la ley N°27658 - Objetivos institucionales - Metas 	Encuesta / cuestionario	Ordinal
			Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad del usuario - Procesos de servicio documentados - Procesos alineados a la satisfacción - Información al usuario - Compromiso con los procesos de gestión 		
			Procesos de apoyo o soporte	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Capacitación - identificación de problemas - Seguimiento - Difusión de información 		

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala
Variable: servicio de limpieza	El servicio en las entidades públicas son esenciales para satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos y las organizaciones, es así que la calidad de servicio en una municipalidad se refiere a la capacidad de la institución pública para brindar servicios eficientes, efectivos y satisfactorios a los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos (Salas, 2022).	La calidad de servicio de limpieza viene a ser la percepción que presenta un usuario frente a un servicio la cual esta satisface las expectativas que se puedan crear por el usuario, es decir la calidad se determina por la satisfacción del usuario.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Limpieza y cuidado - Equipamiento - Difusión - Presentación 	Encuesta / cuestionario	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento de colaboradores - Interés de los colaboradores - Confianza y atención - Orientación 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Tiempo - Rapidez - Respuestas a dudas 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios del colaborador - Tecnología - Señalización de seguridad - Seguridad de los colaboradores - Horarios de atención 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Esmero en la atención - Servicio personalizado - Buen trato - Comprensión 		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión por procesos

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Procesos estratégicos	1	2	3	4	5
1. Conozco la misión de una municipalidad distrital de Lambayeque					
2. Tengo conocimiento de la visión establecida por una municipalidad distrital de Lambayeque					
3. Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658					
4. La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública					
5. Conozco los objetivos planteados por la municipalidad					
6. Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.					
Procesos Operativos	1	2	3	4	5
7. Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.					
8. Considero que el servicio de limpieza que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.					

9. Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano					
10. Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos					
11. Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución					
Procesos de apoyo y soporte	1	2	3	4	5
12. Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos					
13. Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados					
14. Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad					
15. La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos					
16. Considera que la municipalidad ha implementado la Gestión por procesos					

Cuestionario para el análisis de la variable servicio

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra usted con:					
1. Las instalaciones en general de una municipalidad distrital de Lambayeque son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario.					
2. La limpieza de los ambientes de la Municipalidad.					
3. El equipamiento moderno y tecnológico de la municipalidad.					
4. La difusión de información que le ofrece la municipalidad.					
5. La presentación de los trabajadores de limpieza de la municipalidad.					
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
6. La atención del personal de la municipalidad para atender a sus dudas.					
7. El interés que le muestra el personal de la municipalidad para dar solución a los problemas que le susciten.					
8. La confianza y atención que le brindan los trabajadores de una municipalidad distrital de Lambayeque.					
9. La información y orientación que le brinden los colaboradores de una municipalidad distrital de Lambayeque.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
10. La comunicación eficaz y adecuada a los requerimientos que usted solicita a los colaboradores de la Municipalidad.					

11. El periodo de tiempo empleado por el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio.					
12. La rápida disposición de atención que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.					
13. La capacidad de los trabajadores de la municipalidad para responder sus preguntas.					
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
14. La seguridad de las herramientas usadas para la limpieza de una municipalidad distrital de Lambayeque.					
15. El comportamiento del personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para influir confianza en usted.					
16. La ubicación de las señales de seguridad de una municipalidad distrital de Lambayeque, son visibles.					
17. La seguridad en el servicio de limpieza que ofrece una municipalidad distrital de Lambayeque.					
18. los horarios de limpieza que maneja una municipalidad distrital de Lambayeque, son flexibles.					
EMPATÍA	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
19. La atención que le ofrece el personal de la municipalidad para atender a sus necesidades expresadas acerca de algún problema.					
20. La atención personalizada que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.					
21. El buen trato que le ofrece el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.					
22. La manera de comprender las necesidades específicas que usted muestra.					

Anexo 3. Cálculo de la muestra

Fórmula de la muestra finita para el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z: 1,96 95%

p: 0,5

q: 0,5

e: 0,05

N: 1200 ciudadanos

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5 \times 0,5 \times 1200}{0,5^2 (1200 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 292 \text{ ciudadanos}$$

Anexo 4. Validación de juicio de expertos



Universidad César Vallejo

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Anner Salazar Saldivar	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública	
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Cañaris	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión por procesos
Autor:	Rodríguez Neyra, Cristian David
Administración:	Usuarios del servicio de limpieza pública
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Una entidad municipal de Lambayeque

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de servicio de limpieza
Autor:	Rodríguez Neyra, Cristian David
Administración:	Usuarios del servicio de limpieza pública
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Una entidad municipal de Lambayeque

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión por procesos

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N	ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
	Procesos estratégicos				
1	Conozco la misión de una municipalidad distrital de Lambayeque	4	4	4	
2	Tengo conocimiento de la visión establecida por una municipalidad distrital de Lambayeque	4	4	4	
3	Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658	3	4	4	
4	La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública	4	4	4	
5	Conozco los objetivos planteados por la municipalidad	4	4	4	
6	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	4	4	4	
	Procesos operativos				
7	Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.	4	4	4	
8	Considero que el servicio de limpieza que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.	4	4	3	
9	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano	4	4	4	

10	Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos	4	4	4	
11	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución	4	4	4	
Procesos de apoyo y soporte					
12	Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos	4	4	4	
13	Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados	4	4	4	
14	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad	4	4	4	
15	La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	3	4	4	
16	Considera que la municipalidad ha implementado la Gestión por procesos	4	4	4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. José Anner Salazar Saldivar.

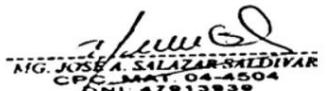
Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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 el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. JOSÉ A. SALAZAR SALDIVAR
C.P.C. MAT. 04-4504
DNI: 47913930

Mg. José Anner Salazar Saldivar
DNI: 47913930
EXPERTO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide variable
servicio**

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
ELEMENTOS TANGIBLES					
Que tan satisfecho se encuentra usted con:					
1	Las instalaciones en general de una municipalidad distrital de Lambayeque son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario.	4	4	4	
2	La limpieza de los ambientes de la Municipalidad.	4	4	4	
3	El equipamiento moderno y tecnológico de la municipalidad.	4	4	4	
4	La difusión de información que le ofrece la municipalidad.	4	4	4	
5	La presentación de los trabajadores de limpieza de la municipalidad.	4	4	4	
FIABILIDAD					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
6	La atención del personal de la municipalidad para atender a sus dudas.	4	4	4	
7	El interés que le muestra el personal de la municipalidad para dar solución a los problemas que le susciten.	4	4	4	
8	La confianza y atención que le brindan los trabajadores de una municipalidad distrital	4	4	4	

	de Lambayeque.				
9	La información y orientación que le brinden los colaboradores de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
10	La comunicación eficaz y adecuada a los requerimientos que usted solicita a los colaboradores de la Municipalidad.	4	4	4	
11	El periodo de tiempo empleado por el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio.	4	4	4	
12	La rápida disposición de atención que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
13	La capacidad de los trabajadores de la municipalidad para responder sus preguntas.	4	4	4	
SEGURIDAD					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
14	La seguridad de las herramientas usadas para la limpieza de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
15	El comportamiento del personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para influir confianza en usted.	4	4	4	
16	La ubicación de las señales de seguridad de una municipalidad distrital de Lambayeque, son visibles.	4	4	4	
17	La seguridad en el servicio de limpieza que ofrece una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
18	los horarios de limpieza que maneja una municipalidad distrital de Lambayeque, son flexibles.	4	4	4	
EMPATÍA					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
19	La atención que le ofrece el personal de la municipalidad para atender a sus necesidades expresadas acerca de algún problema.	4	4	4	
20	La atención personalizada que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
21	El buen trato que le ofrece el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	

22	La manera de comprender las necesidades específicas que usted muestra.	4	4	4	
----	--	---	---	---	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. José Anner Salazar Saldivar.

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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 el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Mg. JOSÉ A. SALAZAR SALDIVAR
CPC MAT 04-4504
DNI: 47913930

Mg. José Anner Salazar Saldivar
DNI: 47913930
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SALAZAR SALDIVAR**
Nombres **JOSE ANNER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **47913930**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **25/11/20**
Resolución/Acta **0369-2020-JCV**
Diploma **052-096542**
Fecha Matrícula **02/04/2018**
Fecha Egreso **02/07/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762347

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:32:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rumiche Irigoín, Liz Karim		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública		
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Catache		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Gestión municipal		

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión por procesos
Autor:	Rodríguez Neyra, Cristian David
Administración:	Usuarios del servicio de limpieza pública
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Una entidad municipal de Lambayeque

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de servicio de limpieza
Autor:	Rodríguez Neyra, Cristian David
Administración:	Usuarios del servicio de limpieza pública
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Una entidad municipal de Lambayeque

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión por procesos

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N	ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
	Procesos estratégicos				
1	Conozco la misión de una municipalidad distrital de Lambayeque	4	4	4	
2	Tengo conocimiento de la visión establecida por una municipalidad distrital de Lambayeque	4	4	4	
3	Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658	3	4	4	
4	La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública	4	4	4	
5	Conozco los objetivos planteados por la municipalidad	4	4	4	
6	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	4	4	4	
	Procesos operativos				
7	Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.	4	4	4	
8	Considero que el servicio de limpieza que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.	4	4	3	
9	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano	4	4	4	

10	Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos	4	4	4	
11	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución	4	4	4	
Procesos de apoyo y soporte					
12	Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos	4	4	4	
13	Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados	4	4	4	
14	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad	4	4	4	
15	La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	3	4	4	
16	Considera que la municipalidad ha implementado la Gestión por procesos	4	4	4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rumiche Irigoín, Liz Karim.

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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 el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Rumiche Irigoín, Liz Karim
DNI: 71592850
EXPERTO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide variable
servicio**

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
ELEMENTOS TANGIBLES				
Que tan satisfecho se encuentra usted con:				
1	4	4	4	
2	4	4	4	
3	4	4	4	
4	4	4	4	
5	4	4	4	
FIABILIDAD				
Que tan satisfecho se encuentra con:				
6	4	4	4	
7	4	4	4	
8	4	4	4	

	de Lambayeque.				
9	La información y orientación que le brinden los colaboradores de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
10	La comunicación eficaz y adecuada a los requerimientos que usted solicita a los colaboradores de la Municipalidad.	4	4	4	
11	El periodo de tiempo empleado por el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio.	4	4	4	
12	La rápida disposición de atención que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
13	La capacidad de los trabajadores de la municipalidad para responder sus preguntas.	4	4	4	
SEGURIDAD					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
14	La seguridad de las herramientas usadas para la limpieza de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
15	El comportamiento del personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para influir confianza en usted.	4	4	4	
16	La ubicación de las señales de seguridad de una municipalidad distrital de Lambayeque, son visibles.	4	4	4	
17	La seguridad en el servicio de limpieza que ofrece una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
18	los horarios de limpieza que maneja una municipalidad distrital de Lambayeque, son flexibles.	4	4	4	
EMPATÍA					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
19	La atención que le ofrece el personal de la municipalidad para atender a sus necesidades expresadas acerca de algún problema.	4	4	4	
20	La atención personalizada que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
21	El buen trato que le ofrece el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	

22	La manera de comprender las necesidades específicas que usted muestra.	4	4	4	
----	--	---	---	---	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rumiche Irigoín, Liz Krim.

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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 el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Rumiche Irigoín, Liz Karim
DNI: 71592850
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RUMICHE IRIGOIN**
Nombres **LIZ KARIM**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **71592850**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **25/11/20**
Resolución/Acta **0369-2020-JCV**
Diploma **052-096541**
Fecha Matrícula **01/02/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762341

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:31:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validador experto 3.



PROTOCOLO DE EVALUACIÓN

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Educación, estadística y gestión por procesos.

Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión por procesos
Autor:	Rodríguez Neyra, Cristian David
Administración:	Usuarios del servicio de limpieza pública
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Una entidad municipal de Lambayeque

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de servicio de limpieza
Autor:	Rodríguez Neyra, Cristian David
Administración:	Usuarios del servicio de limpieza pública
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de	Una entidad municipal de Lambayeque

aplicación:	
--------------------	--

Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión por procesos

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N	ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
	Procesos estratégicos				
1	Conozco la misión de una municipalidad distrital de Lambayeque	4	4	4	
2	Tengo conocimiento de la visión establecida por una municipalidad distrital de Lambayeque	4	4	4	
3	Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658	3	4	4	
4	La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública	4	4	4	
5	Conozco los objetivos planteados por la municipalidad	4	4	4	
6	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	4	4	4	
	Procesos operativos				
7	Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.	4	4	4	
8	Considero que el servicio de limpieza que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.	4	4	3	
9	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano	4	4	4	

10	Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos	4	4	4	
11	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución	4	4	4	
Procesos de apoyo y soporte					
12	Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos	4	4	4	
13	Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados	4	4	4	
14	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad	4	4	4	
15	La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	3	4	4	
16	Considera que la municipalidad ha implementado la Gestión por procesos	4	4	4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta.

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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 el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI. 43183740

Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI: 43183740
EXPERTO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide variable
servicio**

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones	
ELEMENTOS TANGIBLES					
Que tan satisfecho se encuentra usted con:					
1	Las instalaciones en general de una municipalidad distrital de Lambayeque son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario.	4	4	4	
2	La limpieza de los ambientes de la Municipalidad.	4	4	4	
3	El equipamiento moderno y tecnológico de la municipalidad.	4	4	4	
4	La difusión de información que le ofrece la municipalidad.	4	4	4	
5	La presentación de los trabajadores de limpieza de la municipalidad.	4	4	4	
FIABILIDAD					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
6	La atención del personal de la municipalidad para atender a sus dudas.	4	4	4	
7	El interés que le muestra el personal de la municipalidad para dar solución a los problemas que le susciten.	4	4	4	
8	La confianza y atención que le brindan los trabajadores de una municipalidad distrital	4	4	4	

	de Lambayeque.				
9	La información y orientación que le brinden los colaboradores de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
10	La comunicación eficaz y adecuada a los requerimientos que usted solicita a los colaboradores de la Municipalidad.	4	4	4	
11	El periodo de tiempo empleado por el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio.	4	4	4	
12	La rápida disposición de atención que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
13	La capacidad de los trabajadores de la municipalidad para responder sus preguntas.	4	4	4	
SEGURIDAD					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
14	La seguridad de las herramientas usadas para la limpieza de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
15	El comportamiento del personal de una municipalidad distrital de Lambayeque para influir confianza en usted.	4	4	4	
16	La ubicación de las señales de seguridad de una municipalidad distrital de Lambayeque, son visibles.	4	4	4	
17	La seguridad en el servicio de limpieza que ofrece una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
18	los horarios de limpieza que maneja una municipalidad distrital de Lambayeque, son flexibles.	4	4	4	
EMPATÍA					
Que tan satisfecho se encuentra con:					
19	La atención que le ofrece el personal de la municipalidad para atender a sus necesidades expresadas acerca de algún problema.	4	4	4	
20	La atención personalizada que le brinda el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	
21	El buen trato que le ofrece el personal de una municipalidad distrital de Lambayeque.	4	4	4	

22	La manera de comprender las necesidades específicas que usted muestra.	4	4	4	
----	--	---	---	---	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta.

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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 el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI: 43183740

Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI: 43183740
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLONTOP CHAVESTA**
Nombres **VANESSA DEL PILAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **43183740**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **22/03/21**
Resolución/Acta **0087-2021-JCV**
Diploma **052-106568**
Fecha Matrícula **10/01/2015**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762351

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:35:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

Base de datos de la prueba piloto – gestión por procesos

PERSONA	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16
1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4
2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4	34	4	4	5
3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
4	1	2	3	4	5	3	1	2	3	4	4	1	2	3	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
6	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
7	1	3	4	3	1	5	1	2	4	5	3	3	1	2	3	4
8	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3
9	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3
14	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
16	4	4	3	4		4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1
19	1	1	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3
20	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5

Base de datos de la prueba piloto – servicios

PERS ONA	ITE M 1	ITE M 2	ITE M 3	ITE M 4	ITE M 5	ITE M 6	ITE M 7	ITE M 8	ITE M 9	ITE M 10	ITE M 11	ITE M 12	ITE M 13	ITE M 14	ITE M 15	ITE M 16	ITE M 17	ITE M 18	ITE M 19	ITE M 20	ITE M 21	ITE M 22
1	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	1	2	3	4	5	1	2	4	3	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
6	4	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4
7	1	3	4	3	1	5	1	2	4	5	3	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
8	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4
9	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
10	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
12	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	4	4	5	1	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
16	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3
20	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5

Alfa de Cronbach de la prueba piloto – Cuestionario gestión por procesos

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	16

Alfa de Cronbach de la prueba piloto – Cuestionario servicio

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	22



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos para el servicio de limpieza pública en una entidad municipal de Lambayeque", cuyo autor es RODRIGUEZ NEYRA CRISTIAN DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO DNI: 16500866 ORCID: 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 12-08-2023 13:01:12

Código documento Trilce: TRI - 0636139