



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN AL
CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO,
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Daysi Lucia Martínez Maluquis

ASESORA

Msc. Mairena Fox, Liliana Petronila

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de organizaciones

LIMA –PERÚ

2018

PÁGINA DE JURADO



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2
ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: DESARROLLO DE TESIS

Presentado por don (a) Martínez Malvarquis, Quiza Lucia
Cuyo Título es: Estudio por procesos y satisfacción al contribuyente de la
Municipalidad de Carabaylla

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Bastante (letras).

Lima, 02 de Julio del 2018.

.....
PRESIDENTE
L. Tantaleán T.

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL
Wladimir Félix Pichardo Salazar

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

DEDICATORIA

Este presente trabajo se lo dedico en primer instancia a Dios por darnos la existencia de la vida por enseñarnos lo bueno y lo malo, a nuestros ángeles guardianes que son mis tesoros más preciados en la vida a mis padres a todo lo que hicieron por mí por enseñarme a valorar cada parte de lo que me daban lo pequeño hacerlos grande, a ellos les debo mucho y este trabajo, todo lo que hago siempre será por verlos feliz y se sientan siempre orgullosa de mi. Gracias Dios por todo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que conocí seguiré conociendo y gracias aquellas personas con quien pase tiempo juntos me enseñaron muchas cosas de cada uno aprendí, y a las verdaderas amistades de mi vida las más sinceras mi familia, la que nunca me dejo sola, a mi mejor amiga Silvana y Karina a los grandes maestros que conocí en especial a una master Mis Marielena Fox una gran profesora en todo los aspectos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Martinez Maluquis Daysi Lucia con DNI N° 76503253, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de julio del 2018



Martinez Maluquis Daysi Lucia

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabaylo , 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuroso que tiene como objetivo el determinar la relación entre el Gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabaylo, 2018

Martinez Maluquis Daysi Lucia

ÍNDICE

GENERALIDADES	3
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	9
1.5. Justificación del estudio	9
1.6. Hipótesis	10
1.7. Objetivos	11
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	11
2.2. Variables, Operacionalización	12
2.3. Población y muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Métodos de análisis de datos	18
2.6. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	
3.1. Prueba de normalidad	19
3.2. Análisis de los resultados estadísticos	20
3.3. Resultado de las medidas descripticas	34
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIÓN	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXO	

ÍNDICE DE TABLAS

II. MÉTODO

2.2 Variables, Operacionalización

Tabla 2.2.1 Variables en estudio	12
---	-----------

Tabla 2.2.2.1 Operacionalización de variables	13
--	-----------

2.4. Instrumentos de Recolección de Datos

Tabla 2.4.2.1. Estructura dimensional de las variables de estudio	15
--	-----------

Tabla 2.4.2.2. Puntuación de Ítems en la escala de Likert	16
--	-----------

2.4.3 Validez

Tabla 2.4.3.1. Validación de expertos	16
--	-----------

2.4.4. Confiabilidad

Tabla 2.4.4.1. Fiabilidad General del gestión por procesos y satisfacción al contribuyente	17
---	-----------

2.6 Aspectos Éticos

Tabla 2.6.1 criterios y características éticas del criterio	48
--	-----------

III. RESULTADOS

Tabla 3.1.1 Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	19
--	-----------

3.2.1 Resultados por dimensión

Tabla 3.2.1.a Nivel de procesos administrativas brindado por los trabajadores de la municipalidad de carabaylo, 2018	20
---	-----------

Tabla 3.2.1.b. Interpretación de los componentes de la brecha de la procesos	20
---	-----------

Tabla 3.2.1.c. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	21
--	-----------

Tabla 3.2.2.a Grados de la actividades brindado por los trabajadores de la municipalidad de carabaylo, 2018.	22
---	-----------

Tabla 3.2.2.b. Interpretación de los componentes de la brecha de las actividades	22
---	-----------

Tabla 3.2.2.c. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	23
--	-----------

Tabla 3.2.3.a Porcentaje de las tareas brindado por los trabajadores de la municipalidad de carabayllo, 2018	24
Tabla 3.2.3.b. Interpretación de los componentes de la brecha de la tareas	24
Tabla 3.2.3.c. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	25
Tabla 3.2.4.a Nivel de capacidad de respuesta brindado por los trabajadores de la municipalidad de carabayllo, 2018	26
Tabla 3.2.4.b. Interpretación de los componentes de la brecha de la capacidad de respuesta.	26
Tabla 3.2.4.c. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	27
Tabla 3.2.5.a Nivel de empatía brindado por los trabajadores de la municipalidad de carabayllo, 2018	28
Tabla 3.2.5.b. Interpretación de los componentes de la brecha de la empatía.	28
Tabla 3.2.5.c. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades empatía	29
Tabla3.2.6.a Nivel de seguridad brindado por los trabajadores de la municipalidad de carabayllo, 2018	30
Tabla 3.2.6.b. Interpretación de los componentes de la brecha de la seguridad	30
Tabla 3.2.6.c. Elaboración de objetivos y estrategias / actividades	31
3.2.2 Resultados por variable	
Tabla 3.2.2.1. Nivel de gestión por procesos de la municipalidad de carabayllo, 2018	32
Tabla 3.2.2.2. Nivel de satisfacción al contribuyente de la municipalidad de carabayllo, 2018	33
3.2.3. Resultados de las medidas descriptivas	
Tabla 3.2.3.1. Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación	34
3.2.4. Prueba de Hipótesis	
Tabla 3.2.4.1.1. Cuadro Coeficientes de correlaciones por rangos de Spearman	34
3.2.4.1.2 Correlación no paramétrica de Rho Spearman de las variables	35
3.2.4. Prueba de Hipótesis específicas	
Tabla 3.2.4.2.1.1. Correlación no paramétrica de Rho Spearman de la dimensión	36
Tabla 3.2.4.2.1.2. Correlación no paramétrica de Rho Spearman de la dimensión	36
Tabla 3.2.4.2.1.3. Correlación no paramétrica de Rho Spearman de la dimensión	37
Tabla 3.2.4.2.1.4. Correlación no paramétrica de Rho Spearman de la dimensión	38

RESUMEN

La reciente indagación tuvo como objetivo general comprobar la relación de la gestión por procesos en la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018, en este contexto la población a estudiar está conformado por la población del distrito de Carabayllo. Asimismo la metodología que se utilizó para la presente investigación es hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo, es por eso que se aplicó la fórmula de la muestra para evaluar la cantidad de contribuyente a quienes se encuestó. Para la recaudación de los datos se utilizó la práctica de la encuesta, que se les realizó a 170 contribuyentes con el propósito de realizar preguntas directas a los contribuyentes de acuerdo al servicio que recibe por parte del municipio, y con la finalidad de conocer el tema presentado. De tal forma los datos en dicha investigación obtenidos en el programa estadístico SPSS, el que por medio de tablas de distribución de frecuencias y gráficos nos proporcionó resultados interesantes y concretos. En conclusión se explicó a los resultados realizados que si existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de Gestión por procesos y Satisfacción al contribuyente.

Palabras clave: Gestión por procesos y Satisfacción al contribuyente.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship of process management in the satisfaction of the taxpayer of the Municipality of Carabayllo, 2018, in this context the population to study is made up of the population of the district of Carabayllo. Likewise, the methodology used for the present investigation is hypothetic-deductive with a quantitative approach, which is why the formula of the sample was applied to evaluate the amount of taxpayer to whom it was entrusted. To collect the data, the survey technique was used, which was done to 170 taxpayers with the purpose of asking direct questions to the taxpayers according to the service received by the municipality, and in order to know the subject presented. In this way, the data obtained was processed in the SPSS statistical program, which, through tables of frequency distribution and graphics, gave us interesting and concrete results. Finally, it was demonstrated thanks to the results that there is a statistically significant correlation between the variables of Process Management and Taxpayer Satisfaction.

Introducción

1.1 Realidad problemática:

En el crecimiento y desarrollo de cada organización se forma mejoras en cuanto a equipos de trabajo promoviendo siempre el adecuado servicio que muestra cada entidad, dirigiendo siempre a un solo objetivo de poder manejar una información completa de manera interna y externa, en la cual es parte de una solo proceso, es por ello que cada entidad del estado o privado optan por mecanismo diferentes establecidos por régimen específico.

En el ámbito nacional cabe destacar que el estado y municipios manejan a sus propias estructura hacia el correcto beneficio aun siendo defectuosa ciertos criterios, por el cual las implementación y desarrollo en parte siendo regular de un mismo nivel, donde brindan un servicio al contribuyente, preocupándose siempre que los resultados en la información sea favorable a nivel administrativo, sin embargo en la actualidad los contribuyentes ahora buscan que la información brindada por los entes del estado sea conforme a lo dictaminado en cuando al manejo de los procedimientos, optando por una atención de calidad, así como la correcta ejecución de sus documentación en el debido tiempo posible y con ello tener una pleno seguridad .

Para el ámbito internacional se les conoce como también gobiernos municipales, gerencia local, jefatura local en otros países la atención de nuevos procesos hacia la satisfacción del usuario es defectuoso y alarmante que contribuya a la aplicación de equipos, por ende en otros países la falta de seguridad, y de métodos ha sido punto clave para la insatisfacción del personas, además reduce la disposición de servicio dentro de una realidad, y que cada distrito debe de programar aplicación de nuevos procesos, en la cuales el contribuyente se adapte al servicio adecuado, con un manera concreta y realizar una buena atención.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 A nivel internacional

Martínez (2012), con su tesis “Propuesta integral de un modelo de Gestión por Procesos de Negocio (PIM-GPN). (Tesis para obtener el grado de Maestría en Ingeniería Industrial del Instituto Politécnico Nacional de México). El autor demuestra como objetivo general Plantear una idea integral de un modelo de gestión por procesos de negocio para el esquema, avance, ejecución y mejora continua: en base al mejoramiento de conocimientos que han demostrado un éxito sostenido; para cumplir exitosamente los objetivos indispensables de la organización a través de la mejora, servicio e investigación de los procesos importantes de la estructura y para ser aplicada en otros sectores de las formaciones.

Con este trabajo se llega a determinar herramientas de organización para la mejora de procesos en diferentes criterios a través del tiempo Almachi (2012), con su tesis “Gestión por Procesos de la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaria de Nacional de Transparencia de Gestión de Quito”.(Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en administración pública.), con el objetivo general de “Incentivar la participación ciudadana en los procesos de prejuicio, claridad ,combate a la corrupción mediante conjuntos de rendición de cuentas”, en la que concluye que la indagación consintió evidenciar cada uno de los métodos que adicionan valor, dando a conocer de principal condición, la realización de las actividades de la Dirección de Recursos Humanos. Además se identificó los problemas que facilitaron la toma de disposiciones en cuanto a la expulsión, creación o fusión de las acciones en los procesos.

En definitiva a lo mencionado la gestión por procesos es parte de una organización que desarrolla grandes de una información basada en procesos establecidos que generen cambios de mejora con el propósito de plantear criterios constructivos que parte desde un inicio hacia un final dentro de cada procedimiento realizado.

Aguirre(2012),con su tesis “Diseño a de un modelo de Gestión por Procesos para la empresa Equinorte S.A. Orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial”(Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniería en Administración de empresas en Quito), nos muestra como objetivo general los resultados donde la entidad gestiona lograr ,ambientes donde esta correspondan ser: conmensurable, suaves, posibles, objetiva, relacionadas, demostrando así como conclusión la caracterización de los conocimientos no está establecido en las insuficiencias de los clientes ,los procesos se encontraron quebrantados por falta de esclarecimiento de funciones y trabajos en los niveles jerárquicos equitativamente.

En este sentido la gestión por procesos son equipos en las cuales se puede mejorar los procedimientos para la realización de objetivos propuestos con un solo fin la participación de la organización hacia el usuario.

1.2.2. A nivel nacional

Agip, J. Andrade (2007) con su tesis de Gestión por procesos(BPM)usando la mejora continua y reingeniería de procesos de negocio(Aplicación práctica en proceso de provisión de servicio ADSL-Empresa Telecom y Proceso de Soporte Técnico del Servicio E-Security-Empresa Datasec.(Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática),muestra como objetivo general “el estudio de enfoque de gestión por procesos(BPM)en sus fases de diseño y análisis, para la mejora continua y mejora radical del procesos, nos detalla como conclusión del proyecto de investigación obtenemos que constan de gran complejidad de técnicas e instrumentos que aprueban mejor la eficacia de los procesos principales de las organizaciones ,y que antes de optar por cualquiera de ellas , la entidad ,área debe estar al tanto de su ambiente ,anterioridades y objetivos a largo plazo . Se indica que luego de analizar las técnicas y herramientas analizando sus localidades fuertes y débiles, y como esta podría solucionar sus problemas o cubrir sus necesidades

Carranza, Valverde, y Vera (2016) con su tesis “Implementación de la Gestión por Procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)” para el trabajo de Investigación presentado para Optar al grado académico de Magister en Gestión pública, nos detalla que como objetivo general indico realizar la gestión por procesos en la EMCH CFB, en el cual da a conocer como terminación “la culminación de la gestión por procesos y el rediseño de una entidad en base a los mismos, en este caso el de la EMCH CFB, puede variar según el guía de los magísteres, sin que ello transforme significativamente los procesos existentes o invalide el rediseño propuesto, siempre que se haya continuado una sistemática incierta y reconocida”

Los autores implantan que la gestión por procesos se nivela que cada organización debe conocer su realidad y mientras en otra perspectiva puede variar en cuanto a los investigadores hayan aplicado dentro de la organización.

Ponce (2016) con su tesis “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil”.(Proyecto profesional para optar por el título de ingeniero industrial) nos da a conocer como objetivo principal del trabajo de tesis es diseñar la realización de la gestión por procesos para desarrollar los niveles de creación en una empresa textil, en el cual detalla como conclusión La ejecución de la “Gestión por Procesos” y las equipos de mejora continua favorecen en el control del proceso color, dominan otras fallas que ocurren en el proceso como la traslado, líneas de fricción y los cambios que se generan . Estos fallas figuran el 30% del interés no conforme por re proceso.

Partiendo de lo ya mencionado la gestión por procesos primordial que la organización tenga un buen crecimiento y pueda tener como efecto niveles grandes donde el único satisfecho con el servicio será el usuario o cliente.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión por procesos

1.3.1.1 Teorías clásicas de la administración

Según Chiavenato (2014) menciona “el enfoque de Henry F. más utilizado por los novatos en la administración, pues aporta una visión simple y ordenada. También para la ejecución de tareas administrativas rutinarias, el enfoque clásico divide el trabajo organizacional en categorías comprensibles y útiles” (p.79).

1.3.1.2 Conceptualización de la gestión por procesos

A continuación se presenta diversas definiciones sobre la gestión por procesos realizadas por los siguientes autores del tema:

Según Rojas (2000), manifiesta que la gestión por procesos:

De acuerdo a lo mencionado la gestión por procesos es poder gestionar a nivel administrativo procesos en la cuales nos ayudara a identificar, las diferentes responsabilidades de los trabajadores, en atención al contribuyente, reconstruir expectativas y coacciones entre organización-contribuyente.

En definitiva la gestión por procesos según Fernández (2003) manifiesta que reside en centralizar la solicitud y atención al contribuyente de acuerdo al procedimiento que se realiza en sus trámites dentro de organización.

Según Álvarez (2011) considera “gestión por procesos es entendido como la forma de conducir la gestión pública basándose en los procesos que constituyen a una secuencia de actividades ejecutadas, que se conviertan en resultados que a su vez satisfaga los requerimientos del ciudadano” (p.82).

1.3.1.3. Dimensiones de la gestión por procesos

A. Procesos

Según Muñoz (2013) define el proceso como una serie sistemática dirigida al logro de un objetivo.

Indicadores

1. Sistemático

Según Muñoz (2013) Las actividades de las que consta un proceso están todas interrelacionadas y son interdependientes

2. Capaz

Según Muñoz (2013) Se puede optar con los fines que se plantean

B. Actividades

Según Mora (2008) es una serie de acciones que realiza cada trabajador con el objetivo de brindar resultados, servicios.

Indicadores

3. Procedimiento

Según Tardío (2012) Es el conjunto de actuaciones y tramites dirigidos a la obtención de un resultado.

4. Objetivo

Según Galindo (2012) se refiere a satisfacer los deseos de la sociedad partiendo de una base legislativa y acata en cada momento de las opiniones de los individuos.

C. Tareas

Cruelles (2012) determina que las tareas son las labores realizadas y desarrolladas dentro de una organización, con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos.

Indicadores

5. Proceso

Según Pérez (2012) es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que orientadas las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

1. Resultado

Según Alles (2015) “Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con los competidores o los, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización” (p.129)

1.3.2 Satisfacción al contribuyente

1.3.2.1 Modelo Servqual

Según Cabo (2014) menciona a que “Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 2005 define como la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio” (p.936)

1.3.2.1. Conceptualización del Satisfacción al contribuyente

Ministerio de Economía y Finanzas (2013) sostiene que la información que se brinda al contribuyente es parte de la entidad que acatará en cierta parte del orden en cual tiene cada municipio, es decir que el administrado determinara si está conforme o desconforme con el servicio.

Rojas (2000) manifiesta que el usuario se sentirá satisfecho con la orientación brindada siempre y cuando se sienta seguro que la información sea correcta.

1.3.1.3. Dimensiones de Satisfacción al contribuyente

A. Capacidad de respuesta

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) según la capacidad de respuesta indica que la entidad tiene que brindar un buen servicio al ciudadano para una adecuada y rápida capacidad de información en la organización.

Indicador

2. Eficiencia

Según Pérez (2012) La eficiencia acata esencialmente a la persona, de acuerdo a su capacidad, práctica, estimulación, responsabilidad en resultados obtenidos y los resultados por hacer.

3. Comunicación

Según Alcaide (2015) la organización tiene que tener una adecuada comunicación con el usuario y va depender siempre del trabajador el lenguaje a utilizar y poder aplicarlo en diferentes circunstancias.

B. Empatía

Según Alcaide (2015) Que cada trabajador tenga el conocimiento y práctica necesaria para laborar e informar, y sea percibida por el usuario

Indicador

4. Compresión al cliente

Según Seto (2006) Es esforzarse por conocer a los clientes y comprender sus necesidades.

5. Atención al cliente

Según Carrasco, Sánchez (2012) la atención al cliente es un servicio que necesita cada entidad pública o privada, para resolver cualquier inquietud, e información requerida por el usuario.

C. Seguridad

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) se define como la conducción conveniente para la aprobación real de información que solicita el contribuyente.

Indicador

6. Conocimiento de información

Según Prieto y Vadillo (2013) el conocimiento de información se basa en prácticas, servicios, indagación que sirve como información para la asociación de nuevas prácticas e información y es logrado para el trabajo.

7. Comportamiento organizacional

Según Pearson (2004) menciona que el comportamiento organizacional, “es un estudio en el que indaga el impacto que las personas, disposiciones, con el propósito de emplear estas instrucciones a la incremento de la actividad de tales entidades.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Qué relación tiene la gestión por procesos en la satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo en 2018?

1.4.2 Problemas específicos:

- a) ¿Qué relación tiene gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo, 2018?
- b) ¿Qué relación tiene gestión por procesos en la seguridad de la Municipalidad de Carabayllo, 2018?
- c) ¿Qué relación tiene gestión por procesos en la empatía de la Municipalidad de Carabayllo, 2018?
- d) ¿Cómo estará estructurado un plan de estrategias orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Teórico:

Durante el presente año la Municipalidad de Carabayllo, ha presentado ciertos problemas en el manejo adecuado de la gestión por procesos en la satisfacción del contribuyente, que mediante la aplicación de teorías relacionadas al tema a y conocimientos básico que nos ayudara a conocer y complementar mejor a las dos variables, se pueda identificar, encontrar las definiciones correspondientes que dar conocimiento dicha investigación.

Toda esta investigación nos permitirá analizar y poder concernir los conceptos aplicado a dicha situación de la Municipalidad de Carabayllo.

1.5.2. Metodológico:

Esta investigación pretende ser una parte fundamental en el cual se presentara y aplicara instrumento de medición formando información valida, confiable, tanto para la gestión por procesos y la relación en la satisfacción del contribuyente teniendo como parte primordial.

Una vez realizado en instrumento de recopilación de información la encuesta logrando la cuantificación y análisis de los datos realizados, será analizado en un programa de análisis estadístico spss, de esta manera poder neutralizar los problemas relacionados en cuanto al manejo de la gestión por procesos a través de la satisfacción de contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo utilizando modelo serqvual y así logrando obtener resultados concretos en base a lo aplicado.

1.5.3. Práctico

La investigación se realiza porque existo la indagación de conocer qué relación existe entre la gestión por procesos y la satisfacción del contribuyente la cual permitió a la Municipalidad de Carabayllo, identificar cuáles son los procesos, actividades, tareas, siendo instrumentos a realizarse dentro de la organización.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre Gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018

1.6.1 Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo 2018.

H2: Existe relación significativa en gestión por procesos y la empatía en la Municipalidad de Carabayllo 2018.

H3: Existe relación significativa en gestión por procesos y la seguridad en la Municipalidad de Carabayllo 2018.

H4: Existe cambios en la organización mediante un plan de estrategias orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión por procesos en la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

1.7.1 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación tiene la gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo, 2018
- b) Determinar la relación tiene la gestión por procesos en la seguridad de la Municipalidad de Carabayllo, 2018.
- c) Determinar la relación tiene la gestión por procesos en la empatía de la Municipalidad de Carabayllo, 2018.
- d) Evaluar un plan de estrategia orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo 2018.

II. MÉTODO:

2.1 Diseño de investigación

2.1.1. Método de investigación

Hipotético – deductivo

Según Bernal (2006) la técnica es un segmento de pruebas en particularidad de suposiciones y busca aceptar o rechazar tales suposiciones, induciendo de las ejecuciones que deben verificar con los hechos.

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron: El enfoque cuantitativo utiliza la recaudación de información para comprobar la hipótesis con base en la comprobación e investigación relacionado, con el fin construir pautas de procedimientos así como comprobar teorías.

2.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptiva-correlacional porque evalúa la relación entre gestión por procesos y satisfacción del contribuyente.

Carrasco (2005) la investigación es descriptiva- correlacional el investigador examina y estudia la relación de las variables para conocer su nivel, busca establecer el grado de correlación entre las variables.

2.1.3. Tipo de investigación

Aplicada- técnica

Para conceptualizar el tipo de investigación Huamachuco y Rodríguez (2015) se caracteriza por su interés en la aplicación, dirección y resultados de los conocimientos, busca el conocer, para elaborar, para funcionar, para ordenar, para cambiar

Para conceptualizar Cegarra (2012) menciona que el tipo de investigación técnica aplica al proceso en el cual plantean herramientas y procedimientos para desarrollar su observación y su conocimiento del ambiente (organización).

2.1.4. Diseño de investigación:

Pre experimental – pre test y post test.

Según Ávila (2006) menciona que “los diseños pre-experimentales evalúa una sola variables y habitualmente no existe ningún control y tampoco existe el manejo de la variable 1 no se realiza un control alguno sobre la variable.

Según Sadornil (2013) menciona que pre test y post test “es un diseño que analiza las relaciones V1 y V2 interviniendo sobre la V1 con grupos formados de forma natural”.

2.2. Variables de operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a desarrollar en la presente investigación: **Tabla 2.2.1**

Variables en estudio

V1 Gestión por procesos

V2 Satisfacción al contribuyente

Fuente: Elaboración propio

2.2.2. Operacionalización de variables:

A continuación se presenta en la **Tabla 2.2.2.1** la operacionalización de las variables desarrolladas en la presente investigación:
Tabla 2.2.2.1

Variable	Dimensión Conceptual	Dimensión operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Niveles	Escala de Medición
GESTIÓN POR PROCESOS	Rojas (2000) Gestión por procesos es poder gestionar a nivel administrativo procesos en la cuales nos ayudara a identificar, las diferentes responsabilidades de los trabajadores, en atención al contribuyente, reconstruir expectativas y coacciones entre organización-contribuyente.	La variable 1 se medirá y mediante las dimensiones procesos, actividades, tareas y atención en una encuesta de 10 ítems	Procesos	Sistemático	1-2	N=Nunca Av.=A Veces S=Siempre	Ordinal
			Actividades	Capaz	3-4		
			Actividades	Procedimiento	5-6		
			Actividades	Objetivo	7-8		
			Tareas	Proceso	9		
			Tareas	Resultado	10		
SATISFACCIÓN AL	Ministerio de Economía y Finanzas (2013) sostiene que la información que se brinda al contribuyente es parte de	Se elaborara una encuesta de 10 ítems para medir las	Capacidad de Respuesta	Comunicación	11-12	N=Nunc Av.=A Veces S=Siempre	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	Eficiencia	13-14		
CONTRIBUYENTE	la entidad que acatará en cierta parte del orden en cual	siguientes dimensiones: capacidad de respuesta,	Empatía	Atención al cliente	15-16	N=Nunc Av.=A Veces S=Siempre	Ordinal
	tiene cada municipio, es decir que el administrado determinara si está conforme	empatía, seguridad.	Seguridad	Comprensión al cliente	17-18		
	o desconforme con el servicio.(s.p.)			Comportamiento	19		
				Conocimiento de Información	20		

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Según Tamayo (2012) menciona “la población es el total de situaciones extraordinarias de estudio, esto incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho problema” (p.146)

Según la INEI La población es el número de habitantes en el distrito de Carabayllo son de 301,978 habitantes.

2.3.2. Muestra

Para Tamayo (2012) menciona que “la muestra es parte significativa de una población, es útil para desarrollar trabajo de campo y aplicarlo”(p.38).

El total de la muestra realizada para la presente investigación estará conformada por 170 a quienes se les realizara las respectivas encuestas en la Municipalidad de Carabayllo ,2018.

2.3.3 Muestreo

Para Ruiz (2012) “En este tipo de muestreo el investigador selecciona los informantes que han de componer la muestra siguiendo un criterio estratégico personal y en el cual no existe probabilidades” (pg.63, 64).

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

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

2.4.1. Técnicas:

Para la recolección de datos se utilizara la técnica de encuesta escala de Likert el cual permitirá obtener información realizada a los encuestados, dirigida a los contribuyentes de la Municipalidad de Carabayllo, Lima, año 2018, con la finalidad de evaluar sus respuestas.

La encuesta están formadas por cuestionario que persiguen obtener la indagación para evaluar una toma de decisión en las averiguación (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.166)

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizara el instrumento denominado cuestionario el cual constará de 21 preguntas, las cuales fueron elaboradas en base a las dimensiones e indicadores de las variables gestión por procesos y satisfacción al contribuyente.

Tabla 2.4.2.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Gestión por procesos	Procesos	1- 4
	Actividades	5-8
	Tareas	9-10
Satisfacción al contribuyente	Capacidad de respuesta	11-14
	Empatía	15-18
	Seguridad	19-21

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para la encuesta se utilizó una escala gramática de Nunca, A veces y Siempre, en la tabla 2.4.2.2 se muestra la estructura de forma detallada.

Tabla 2.4.2.2.

Puntuación de Ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Nunca	N
2	A veces	AV
3	Siempre	S

Fuente: Namakforoosh (2000, p.518).

2.4.3. Validez

El instrumento de investigación ha sido sometido a juicio de los siguientes expertos que a continuación se muestra en la Tabla 2.4.3.1, quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila	Sí cumple	Investigador
Experto 2		Sí cumple	Investigador
Experto 3		Sí cumple	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández, Fernández, y Bautista,(2002) “la confiabilidad de un instrumento que mide y refiere el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados que permite saber si el instrumento es fiable” (p.242).

El Alfa de Cron Bach sirve para evaluar la fiabilidad de una nivel de medida, valida la relación entre las preguntas realizadas y las respuestas adquiridas (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.194).

En la presente investigación se analizaron los resultados usando el Alfa de Crobach ingresando los datos mediante una prueba piloto, realizada a 25 contribuyentes.

Tabla 2.4.4.4.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

A continuación, se presenta en la Tabla 2.4.4.4.1. Para medir el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 para medir los parámetros del coeficiente del alfa de Cron Bach que se ejecutó en la presente investigación:

Tabla 2.4.4.2.

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,695	20

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Tabla 2.4.4.3.

Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach

Valor	Nivel de aceptación
>.9	Excelente
>.8	Bueno
>.7	Aceptable
>.6	Cuestionable
>.5	Pobre
<.5	Inaceptable

Fuente Elaborado en base a George y Mallery (2011, p.231).

De acuerdo a los parámetros de medición del coeficiente del Alfa de Cronbach según la **Tabla 2.4.4.3**, el instrumento de medición alcanzó el valor de 0,695 teniendo una fiabilidad cuestionable para los datos recogidos a través de las preguntas formuladas

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el presente estudio la información obtenida se procesará en el programa SPSS versión 23, luego se almacenará los datos obtenidos , para proceder a realizar los cálculos, correspondiente a la información relevante para el estudio; para luego finalizar se utilizara la prueba de Chi-Cuadrado para verificar la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta para la investigación están detallados en la Tabla 2.6.1:

Tabla 2.6.1
Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERISTICA ETICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los contribuyentes quienes fueron encuestados brindaron su tiempo para poder evaluarlos de acuerdo a lo solicitado para el trabajo.
Confidencialidad	Se verifico la conformidad, En esta investigación se tendrá en cuenta como primer punto la veracidad, basándonos en los resultados obtenidos, dado que la confiabilidad de los datos suministrados y la identidad de los colaboradores
Observación del participante	Se tendrá en cuenta el respeto a la privacidad y a la propiedad intelectual de los autores, que durante el proceso de la investigación nos ayudó a las verificaciones y los resultados esperados.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012).

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $N > 30$ entonces usamos Kolmogorov-Smirnov.

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos).

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de Sig. $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Si el valor de Sig. $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Se realizó el análisis de los datos con el software estadístico SSPS 24, con una muestra de 170 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la tabla 3.2.1:

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova

	Estadístico	G1	Sig.
Gestión Por Procesos	,151	170	.000
Satisfacción _Al_ Contribuyente	,157	170	.000

Fuente: Software estadístico SSPS 24

Interpretación

Variable1: Gestión por procesos

El siguiente cuadro presenta un SIG de 0,000, siendo menor al 0,05; por lo tanto, se acepta la H₁ (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Variable2: Satisfacción al contribuyente

El siguiente cuadro presenta un SIG de 0,000, siendo menor al 0,05; por lo tanto, se acepta la H₁ (hipótesis alterna) rechazando la H₀ (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

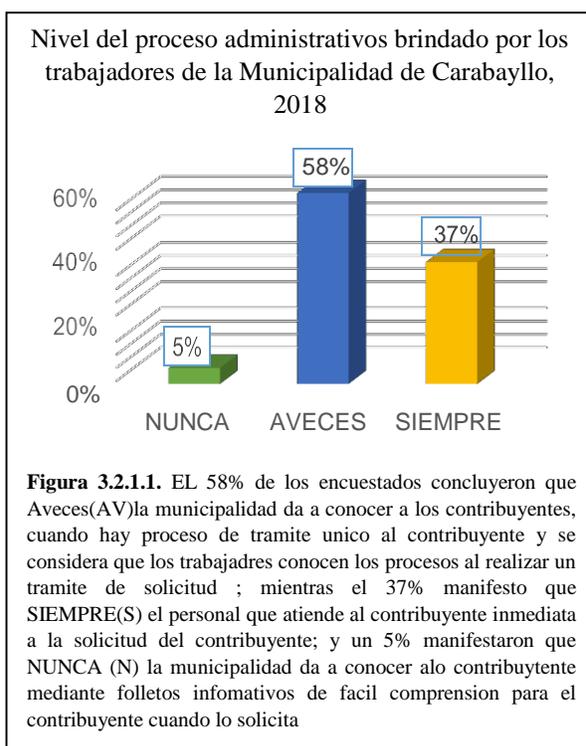
3.2.1 Resultados por dimensión

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel del proceso administrativo brindado por los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo, 2018

ITEM	N	AV	S	TOTAL
Proceso administrativos	33	395	37	680
	5%	58%	37%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 37% manifestó que Siempre (S) el personal que atiende de manera inmediata la solicitud del contribuyente .Según Pérez (2012) “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que orientadas las cuales transforman elementos de entrada en resultados “(p.306). Si la municipalidad de Carabayllo continua atendiendo de manera inmediata la solicitud del contribuyente, entonces se llegara a desarrollar mejor el procedimiento la solicitud del contribuyente hasta llegar al 100% de los encuestados .En el mediano

plazo, el 58 % de los encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 5% de encuestados que determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.1.1.3.2.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha de procesos administrativos

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel De Esfuerzo Para Cubrir Brechas (Metas)		Evento Esperado
58%	A Veces	Mediano Plazo	58%	Regular Esfuerzo	0,58
5%	Nunca	Largo Plazo	63%	Mayor Esfuerzo	0,63

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades en los procesos administrativos para fortalecimiento de la gestión por procesos

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Muñoz (2006) define el proceso como una serie sistemática dirigida al logro de un objetivo.	
	DISTRIBUIR FORMATOS DINAMICOS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SOLICITADOS POR EL CONTRIBUYENTE	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer un listado de los procesos más solicitados por los contribuyente. 2. Elaborar un mapa de procesos de cada uno de los procesos solicitados. 3. Solicitar la revisión de los mapas de procesos en cada oficina que corresponde al proceso específico. 4. Solicitar la aprobación de los mapas de procesos para socializarlos con los contribuyentes. 5. Elaboración del diseño de los trípticos de los mapas de procesos aprobados. 6. Solicitar la aprobación de los contenidos y arte del tríptico a la oficina e imagen institucional. 7. Ejecución de los trípticos para su distribución con los contribuyentes. 	<p>Listado de procesos</p> <p>Mapa de procesos</p> <p>Solicitud de revisión para cada oficina</p> <p>Solicitud de Aprobación de mapa de procesos por cada oficina</p> <p>Diseño de los contenidos y arte del tríptico</p> <p>Solicitud de aprobación de los contenidos y arte del tríptico</p> <p>Ejecución del tríptico</p>
	FOMENTAR CHARLAS INFORMATIVAS REFERENTE A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS MAS SOLICITADOS POR LOS CONTRIBUYENTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
58% + 5%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un listado de los procesos administrativos más complejos para los contribuyentes. 2. Determinar el contenido de los videos informativos de los procesos administrativos más relevantes 3. Solicitar la aprobación de los contenidos de los videos informativos a la oficina de imagen institucional. 4. Ejecutar los videos programados con los contenidos de los procesos administrativos para la socialización con los contribuyentes. 	<p>Listados de procesos</p> <p>Informe de los contenidos de videos informativos</p> <p>Solicitud de aprobación de contenidos de los videos informativos</p> <p>Ejecución de los videos programados</p>
A VECES + NUNCA		
37%	ALIADOS	
SIEMPRE		

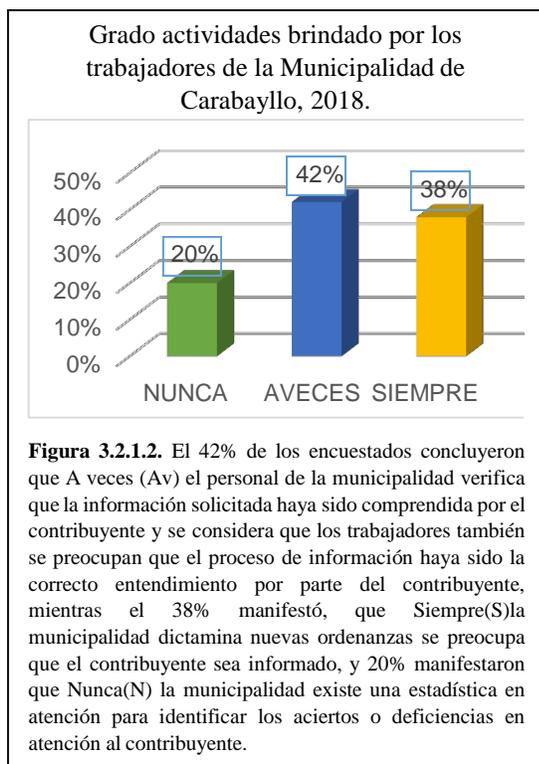
Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*

Tabla 3.2.2.a

Grado actividades brindado por los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
ACTIVIDADES	136	286	25	680
	20%	42%	38%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 38% manifestó, que Siempre(S) la municipalidad dictamina nuevas ordenanzas se preocupa que el contribuyente sea informado. Según Muñoz (2006) define el proceso como una serie sistemática dirigida al logro de un objetivo. Si la municipalidad de Carabayllo continua informando y dictaminando nuevas ordenanzas municipales, entonces el contribuyente podrá indentificar los nuevos procesos respecto a la atención que brinda, hasta llegar al 100% de los encuestados. En el mediano plazo, el 38% de los encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 20% de encuestados que determinaron que nunca, lo harán

en el largo plazo.

Tabla 3.2.2.b

Interpretación de los componentes de la brecha de actividades

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)		Evento esperado
42%	A veces	Mediano plazo	42%	Regular esfuerzo	0,42
20%	Nunca	Largo plazo	62%	Mayor esfuerzo	0,62

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.2.c

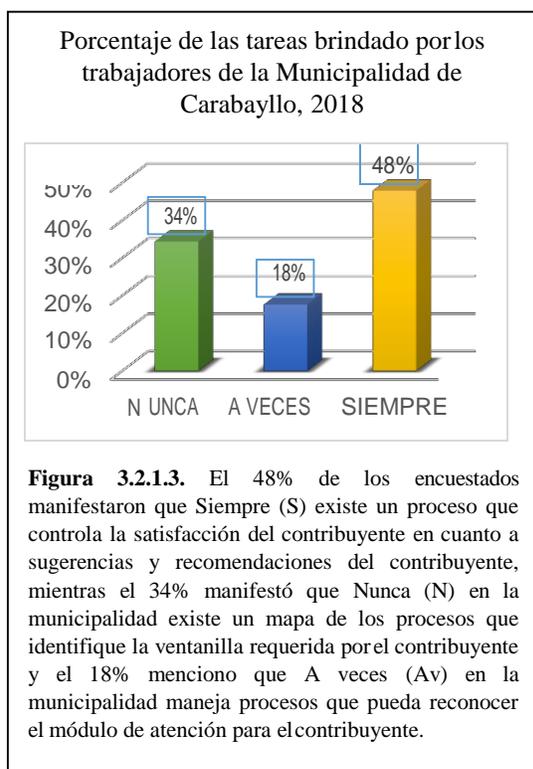
Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la gestión por procesos.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Mora (2008) es una serie de acciones que realiza cada trabajador con el objetivo de brindar resultados, servicios.	
	REALIZACION DE CAPACITACIONES AL PERSONAL PARA LA ADECUADA INFORMACION AL CONTRIBUYENTE	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
42%	1. Realizar un listado de las personas en el área de atención al contribuyente.	Lista del personal
A VECES	2. Realizar una reunión entre las áreas competentes, para la aprobación de la capacitación. 3. Coordinación y programación las fechas de las capacitaciones. 4. Ejecución de las actividades programadas.	Ficha de asistencia Cronograma Informe final de la capacitación
	REALIZACION DE UN CUADRO ESTADISTICO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL CONTRIBUYENTE.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
42% + 20%	1. Proponer un cuadro estadístico de las actividades de mejoramiento de la municipalidad. 2. Determinar el contenido de las actividades más relevantes que han sido realizadas. 3. Solicitar la aprobación del contenido de las actividades al área imagen institucional. 4. Ejecutar la difusión de las actividades mediante el cuadro estadístico.	Lista de actividades realizadas Cuadro estadístico de actividades Solicitar la aprobación del contenido de las actividades Ejecución y realización de las actividades.
+ NUNCA		
38%	ALIADOS	
SIEMPRE		

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.3.a*Porcentaje de las tareas brindado por los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo, 2018*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
Tareas	117	60	163	340
	34%	18%	48%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.**Análisis**

El 48% de los encuestados manifestaron que Siempre (S) existe un proceso que controla la satisfacción del contribuyente en cuanto a sugerencia y recomendaciones del contribuyente. Según Cruelles (2012) determina que las tareas son las labores realizadas y desarrolladas dentro de una organización, con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos. Si la municipalidad sigue planteando, sugiriendo recomendaciones de los contribuyentes para mejorar la atención, entonces la municipalidad seguirá identificando y mejorando la atención hasta llegar al 100% de los encuestados. En el mediano plazo, el 34% de

los encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 18% de encuestados que determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.3.b*Interpretación de los componentes de la brecha de tareas*

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)	Evento esperado	
18%	A veces	Mediano Plazo	18%	Regular Esfuerzo	0,18
34%	Nunca	Largo Plazo	52%	Mayor Esfuerzo	0,52

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.3.c*Elaboración de objetivos y estrategias / tareas en los procesos administrativos para fortalecimiento de la gestión por procesos*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Cruelles (2012) determina que las tareas son las labores realizadas y desarrolladas dentro de una organización, con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos.	
	ESTABLECER UN MAPA DE PROCESOS ORIENTADO A LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DESTINADOS A LOS CONTRIBUYENTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
18% A VECES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un plan de actividades más relevantes de la municipalidad. 2. Realizar selección de actividades relacionadas con la municipalidad 3. Evaluación del procedimiento de las actividades. 4. Aprobación del mapa de procesos al área competente destinados a los servicios al contribuyente. 5. Ejecución del mapa de procesos a los servicios administrativos orientados al contribuyente 	Plan de actividades Listado de actividades Flujo grama Informe de aprobación Ejecución de la actividad
	ORGANIZAR UN CICLO DE INDUCCIÓN REFERENTE AL MAPA DE PROCESOS DE ACUERDO A LOS SERVICIOS REALIZADOS PARA LOS CONTRIBUYENTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
34% + 18% A VECES + NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de actividades orientados al mapa de procesos. 2. Seleccionar a los trabajadores de las áreas competentes en atención al contribuyente. 3. Convocar al personal administrativo para actividades realizadas. 4. Evaluación y control permanente de acuerdo a lo coordinado. 	Cronograma de actividades Lista de trabajadores Informe circular Encuestas de evaluación
48%		
SIEMPRE	ALIADOS	

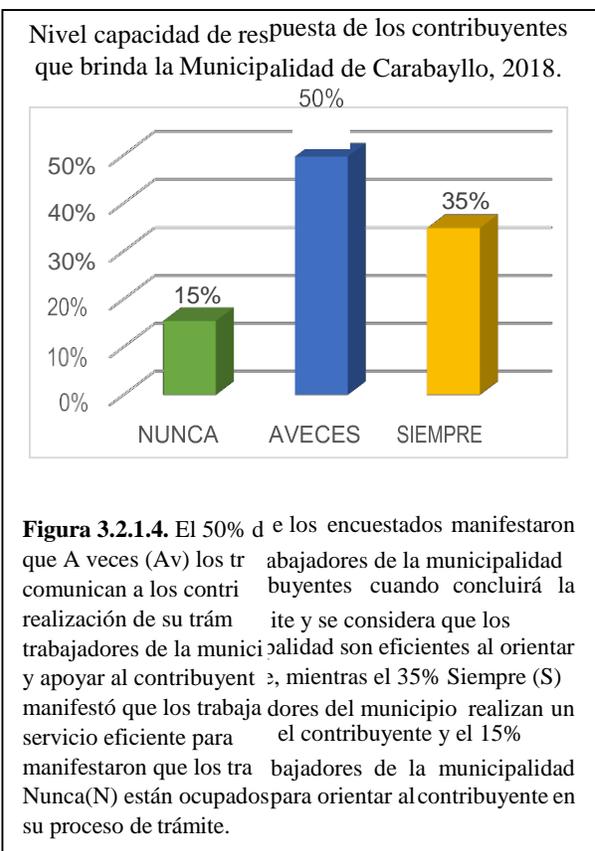
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.4.a

Nivel capacidad de respuesta de los contribuyentes que brinda la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	105	338	237	680
	15%	50%	35%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El 35% Siempre (S) manifestó que los trabajadores del municipio realizan un servicio eficiente para el contribuyente. Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) según la capacidad de respuesta indica que la entidad tiene que brindar un buen servicio al ciudadano para una adecuada y rápida capacidad de información en la organización. Si la municipalidad de Carabayllo sigue brindando de manera eficiente en los trámites de los contribuyentes, entonces llegara a desarrollar de manera eficiente la solicitud del contribuyente hasta llegar al 100% de los encuestados. En el mediano plazo, el 50% de los encuestados que manifestaron que

solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 15% de encuestados que determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.4.b.

Interpretación de los componentes de la brecha de capacidad de respuesta

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)		Evento esperado
50%	A Veces	Mediano Plazo	50%	Regular Esfuerzo	0,50
15%	Nunca	Largo Plazo	65%	Mayor Esfuerzo	0,65

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.4.c

Elaboración de objetivos y estrategias / capacidad de respuesta para fortalecimiento de la satisfacción al contribuyente.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Miranda, Chamorro y Rubio (2007) según la capacidad de respuesta indica que la entidad tiene que brindar un buen servicio al ciudadano para una adecuada y rápida capacidad de información en la organización.	
ELABORAR DIPTICOS INFORMATIVOS RELACIONADOS A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS CONTRIBUYENTES		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
50% A VECES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar la información de los procesos importantes para la adecuada atención al contribuyente. 2. Diseñar el modelo de información de los procesos administrativos. 3. Verificación y aprobación del contenido de la información asignada del díptico al área competente. 4. Presupuestar la impresión del díptico a los ontribuyentes. 5. Ejecución de entrega de díptico a los contribuyentes. 	Tupa de la municipalidad Diseño Informe de aprobación Presupuesto Fotografías
CREAR HISTORIESTAS ORIENTADAS A LA APLICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
50% + 15% A VECES + NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las ideas principales para la creación del personaje que conformara la historieta. 2. Evaluación del contenido de información de los procedimientos para las historietas. 3. Verificación y aprobación del contenido vi sual de las historietas al área competente de imagen institucional. 4. Diseñar el personaje que conformara la historieta. 5. Difusión de las historietas a través de las redessociales. 	Encuesta virtuales Materiales informáticos Informe de aprobación Diseño y programación Encuestas virtuales
35% SIEMPRE	ALIADOS	

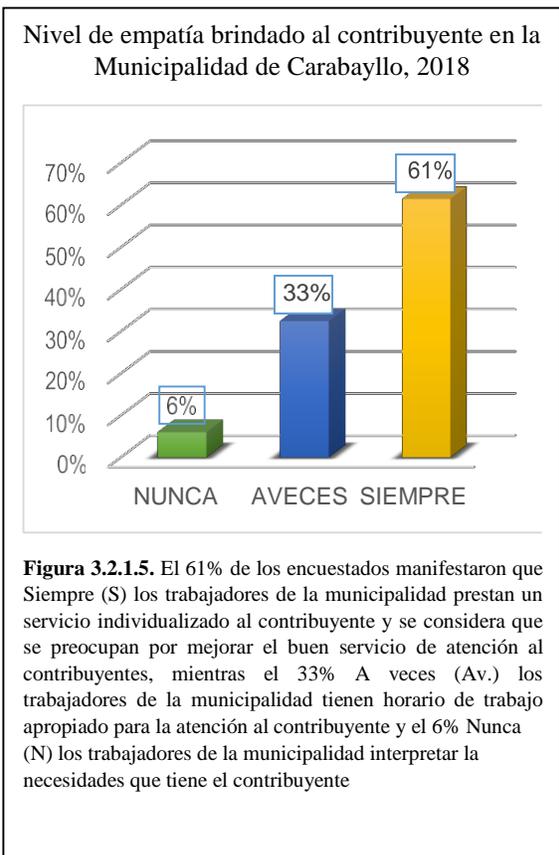
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.5.a

Nivel de empatía brindado al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
EMPATIA	41	221	418	680
	6%	33%	61%	100%

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*



El 61% de los encuestados manifestaron que Siempre(S) los trabajadores de la municipalidad prestan un servicio individualizado al contribuyente y se considera que se preocupan por mejorar el buen servicio de atención a los contribuyentes. Según Alcaide (2015) Que cada trabajador tenga el conocimiento y práctica necesaria para laborar e informar, y sea percibida por el usuario. Si la municipalidad sigue realizando un buen servicio de atención y se preocupa por el mejoramiento, entonces seguirá evaluando y desarrollando mejora continua hasta llegar al 100% de los encuestados .En el mediano plazo, el 33 % de los encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 6% de encuestados

que determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.5.b.

Interpretación de los componentes de la brecha de empatía

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)		Evento esperado
33%	A Veces	Mediano Plazo	33%	Regular Esfuerzo	0,33
6%	Nunca	Largo Plazo	39%	Mayor Esfuerzo	0,39

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Tabla 3.2.5.c.

Elaboración de objetivos y estrategias / empatía para fortalecimiento de la satisfacción al contribuyente.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Alcaide (2015) Que cada trabajador tenga el conocimiento y práctica necesaria para laborar e informar, y sea percibida por el usuario	
DISTRIBUIR LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE.		
	ACTIVIDADES	
	MEDIOS DE VERIFICACION	
33%	1. Verificar la cantidad del personal asignados para el área de atención al contribuyente. 2. Coordinar y verificar el horario establecido en la atención en plataforma. 3. Convocar a una reunión de trabajo para reforzar en los horarios de atención. 4. Distribuir los horarios de atención mediante informes.	Lista de trabajadores Solicitud de informe Informe circular Cargo
A VECES		
REALIZAR CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DEL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE		
	ACTIVIDADES	
	MEDIOS DE VERIFICACION	
33% + 6%	1. Verificar el perfil de cada trabajador de atención al contribuyente. 2. Evaluar la capacidad de atención en el servicio con el contribuyente. 3. Constatar y verificar mediante videos la atención al contribuyente. 4. Supervisar la atención que tiene los trabajadores hacia el contribuyente. 5. Realizar acciones correctivas hacia los trabajadores que no cumplan con el horario establecido.	Curriculum vitae Ficha de observación Videos Fotografías Memorándum
A VECES + NUNCA		
61%	ALIADOS	
SIEMPRE		

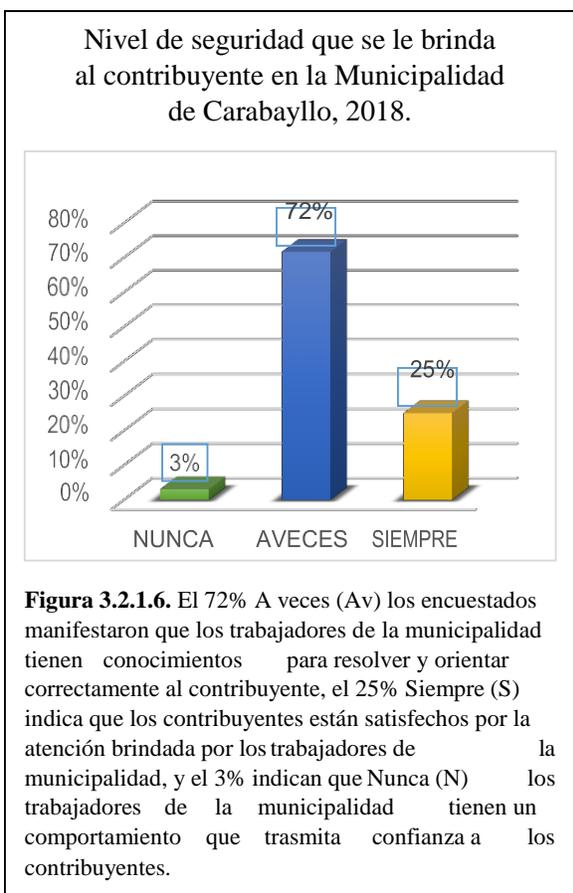
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.6.a

Nivel de seguridad que se le brinda al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
SEGURIDAD	16	366	128	510
	3%	72%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El 25% Siempre (S) indica que los contribuyentes están satisfechos por la atención brindada por el trabajadores de la municipalidad. Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) se define como la conducción conveniente para la aprobación real de información que solicita el contribuyente. Si la municipalidad sigue brindando al contribuyente una atención e información satisfactoriamente, entonces seguirá evaluando nuevas estrategias de atención hasta llegar al 100% de los encuestados. En el mediano plazo, el 72% de los encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 3% de encuestados que determinaron que nunca, lo harán en el

largo plazo.

Tabla 3.2.6.b.

Interpretación de los componentes de la brecha de seguridad

Porcentaje	Criterio	Objetivo	Nivel de esfuerzo para cubrir brechas (metas)		Evento esperado
72%	A Veces	Mediano Plazo	72%	Regular Esfuerzo	0,72
3%	Nunca	Largo Plazo	75%	Mayor Esfuerzo	0,75

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.6.c

Elaboración de objetivos y estrategias / seguridad para fortalecimiento de la satisfacción al contribuyente.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) se define como la conducción conveniente para la aprobación real de información que solicita el contribuyente.	
CAPACITAR A LOS TRABAJADORES EN EL ADECUADO MANEJO DE INFORMACION EN ATENCION AL CONTRIBUYENTE		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
72% A VECES	1. Verificar las áreas que requieren las capacitaciones del adecuado manejo de información hacia los contribuyentes. 2. Realizar un cronograma de actividades de información por áreas. 3. Convocar al personal de cada área. 4. Ejecución de las actividades realizadas para los trabajadores. 5. Evaluación y verificación hacia los trabajadores sobre las actividades de acuerdo al manejo de información.	Lista de trabajadores Cronograma de actividades Informe circular Fotografías Encuestas
<u>REFORZAMIENTO DEL MANEJO DE</u>		
A VECES + NUNCA 25% SIEMPRE	2. Evaluar el manejo de información de los trabajadores hacia el contribuyente acerca de la atención e información brindada por los trabajadores. 4. Verificación de la atención brindada por los trabajadores hacia los contribuyentes.	Encuesta Fotografías
	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

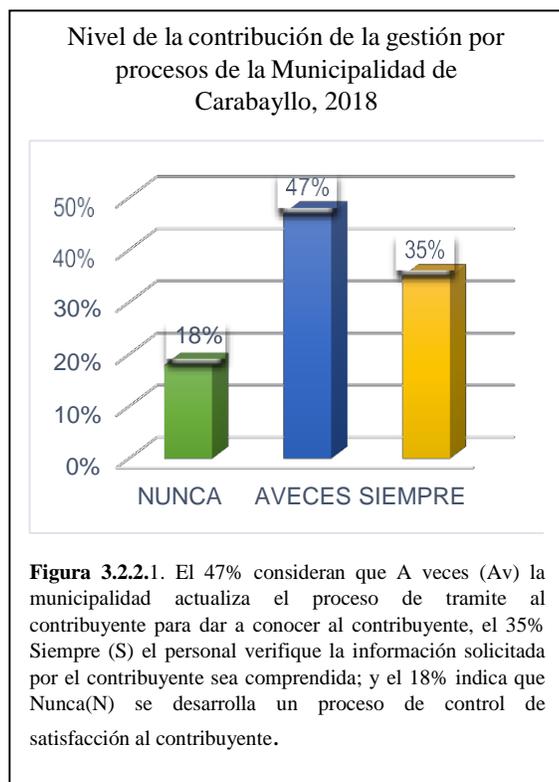
3.2.2. Resultados por variables

Tabla 3.2.2.1

Nivel de la contribución de la gestión por procesos de la Municipalidad de Carabayllo 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
GESTION POR PROCESOS	286	741	550	1577
	18%	47%	35%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 35% Siempre (S) el personal verifica que la información solicitada por el contribuyente sea comprendida. Rojas (2000) Gestión por procesos es poder gestionar a nivel administrativo procesos en la cuales nos ayudara a identificar, las diferentes responsabilidades de los trabajadores, en atención al contribuyente, reconstruir expectativas y coacciones entre organización-contribuyente. Si la municipalidad sigue manejando los procesos correctos y en orden para la adecuada información al contribuyente, entonces la municipalidad seguirá desarrollando estrategias de mejora continua aplicando mejor la gestión de procesos para la atención al contribuyente hasta llegar al 100% de los encuestados .En el mediano plazo, el 47% de los

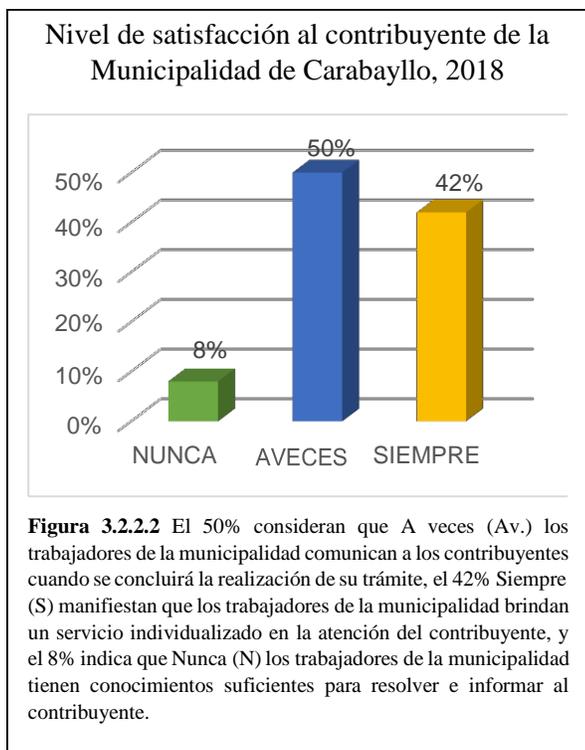
encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 18% de encuestados que determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.2.2

Nivel de satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
SATISFACCION AL CONTRIBUYENTE	155	925	783	1863
	8%	50%	42%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 42% Siempre (S) manifiestan que los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio individualizado en la atención del contribuyente.

Ministerio de Economía y Finanzas (2013) sostiene que la información que se brinda al contribuyente es parte de la entidad que acatará en cierta parte del orden en cual tiene cada municipio, es decir que el administrado determinara si está conforme o desconforme con el servicio (s.p.). Si la municipalidad sigue brindando un buen servicio de calidad al contribuyente en sus tramites realizados, entonces se seguira planteando y desarrollando mejoras de atencion, hasta llegar al 100% de los encuestados .En

el mediano plazo, el 50% de los encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados que determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

3.2.4 Resultados de las medidas descriptivas

A continuación en la tabla 3.2.3.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente por dimensiones respectivamente.

Tabla 3.2.3.1

Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación

Variable	Dimensión	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
Gestión por procesos	Procesos	0.56	2.32	0.24
	Actividades	0.63	2.18	0.31
	Tareas	0.75	2.14	0.38
Satisfacción al contribuyente	Capacidad de respuesta	0.62	2.19	0.29
	Empatía	0.59	2.55	0.23
	Seguridad	0.48	2.22	0.22

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

3.2.4. Prueba de hipótesis

3.2.4.1. Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre gestión por procesos y satisfacción al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

H₀: No existe relación entre gestión por procesos y satisfacción al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

H₁: Sí existe relación entre gestión por procesos y satisfacción al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

Tabla 3.2.4.1.1.

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, 2009

Presentar la tabla de correlación de variables

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la V2

H₁: R>0; V1 está relacionada con la V2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza H₀

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta H₀

Tabla 3.2.4.1.2.

Correlación de variables

			Gestión por procesos	Satisfacción al contribuyente
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Satisfacción al contribuyente	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.560, asumiendo el significado de positiva moderada entre la variable gestión por procesos y la variables satisfacción al contribuyente de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada.

3.2.4.2. Prueba de hipótesis específicas

H_G: Existe relación entre gestión por procesos y capacidad de respuesta en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

H₀: No existe relación entre gestión por procesos y capacidad de respuesta en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

H₁: Sí existe relación entre gestión por procesos y capacidad de respuesta en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

Tabla 3.2.4.2.1.1

Presentar la tabla de correlación de variables

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la D1

H₁: R>0; V1 está relacionada con la D1

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

Si la Sig. E < Sig.T, entonces se rechaza H₀

Si la Sig. E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.1 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.574, asumiendo el significado de positiva moderada entre la variable gestión por procesos y la variables satisfacción al contribuyente de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis específica 1 de trabajo ha quedado demostrada.

Tabla 3.2.4.2.1.2.

Correlaciones				
			Gestión por procesos	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
n	Capacidad de respuesta	N	170	170
		Coeficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

3.2.4.3. Prueba de hipótesis específicas

HG: Existe relación entre gestión por procesos y empatía en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

H₀: No existe relación entre gestión por procesos y empatía en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

H₁: Sí existe relación entre gestión por procesos y empatía en la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

Tabla 3.2.4.2.1.3

Correlaciones			Gestión por procesos	Empatía
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,191*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	170	170
	Empatía	Coefficiente de correlación	,191*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	170	170

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Presentar la tabla de correlación de variables

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la D2

H₁: R>0; V1 está relacionada con la D2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

Si la Sig. E < Sig.T, entonces se rechaza
H₀ Si la Sig. E > Sig.T, entonces se acepta
H₀

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.1.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de ,191*, asumiendo el significado de positiva muy baja entre la variable gestión por procesos y la variables satisfacción al contribuyente de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis específica 1 de trabajo ha quedado demostrada.

3.2.4.3. Prueba de hipótesis específicas

HG: Existe relación entre gestión por procesos y seguridad en la Municipalidad de Carabayllo, 2018

H₀: No existe relación entre gestión por procesos y seguridad en la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

H₁: Sí existe relación entre gestión por procesos y seguridad en la Municipalidad de Carabayllo, 2018.

Tabla 3.2.4.2.1.4.

Correlaciones			Gestión por procesos	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Presentar la tabla de correlación de variables

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la D3

H₁: R>0; V1 está relacionada con la D3

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

Si la Sig. E < Sig.T, entonces se rechaza H₀

Si la Sig. E > Sig.T, entonces se acepta H₁

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.1.2.3. Del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de ,696** , asumiendo el significado de positiva moderada entre la variable gestión por procesos y la variables satisfacción al contribuyente de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis específica 1 de trabajo ha quedado demostrada.

DISCUSIÓN

Primera:

Se tuvo como Objetivo general Determinar la relación de la gestión por procesos en la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Resultado de la correlación. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.560. Decisión del baremo de tabla relacionada con las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, por ende el objetivo general queda demostrado. Según Martínez (2012), con su tesis “Propuesta integral de un modelo de Gestión por Procesos de Negocio (PIM-GPN). (Tesis para obtener el grado de Maestría en Ingeniería Industrial del Instituto Politécnico Nacional de México). El autor demuestra como objetivo general Plantear una idea integral de un modelo de gestión por procesos de negocio para el esquema, avance, ejecución y mejora continua: en base al mejoramiento de conocimientos que han demostrado un éxito sostenido; para cumplir exitosamente los objetivos indispensables de la organización a través de la mejora, servicio e investigación de los procesos importantes de la estructura y para ser aplicada en otros sectores de las formaciones. Se coincide con la conclusión de la tesis se debe tener una propuesta de mejora para el desarrollo integral para un mejor manejo de gestión por procesos dentro de los diferentes sectores de la organización. La teoría clásica de la administración para Chiavenato (2014) menciona el enfoque de Henry Fayol más utilizado por los novatos en la administración, pues aporta una visión simple y ordenada. También para la ejecución de tareas administrativas rutinarias, el enfoque clásico divide el trabajo organizacional en categorías comprensibles y útiles. Esta teoría ayuda a determinar, desarrollar, aplicar e implementar mejor los procesos establecidos con el único propósito de tener una visión simple y ordenada para la ejecución de tareas administrativas rutinarias.

Segundo

Se tuvo como objetivo determinar la relación tiene la gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo, 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de

0.574. Asumiendo el significado de positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre la gestión por procesos y capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo, por ende el objetivo específico 1 queda demostrado. Almachi (2012), con su tesis “Gestión por Procesos de la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Nacional de Transparencia de Gestión de Quito”. (Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en administración pública). Estableció como objetivo “Incentivar la participación ciudadana en los procesos de perjuicio, claridad, combate a la corrupción mediante conjuntos de rendición de cuentas”, en la que concluye que la indagación consintió evidenciar cada uno de los métodos que adicionan valor, dando a conocer de principal condición, la realización de las actividades de la Dirección de Recursos Humanos. Además se identificó los problemas que facilitaron la toma de disposiciones en cuanto a la expulsión, creación o fusión de las acciones en los procesos. Se coincide con la conclusión de la tesis de Almachi que los conocimientos adicionan valor, dando a conocer de principal manera la realización de las acciones de la Dirección de Recursos Humanos mediante la toma de disposiciones en cuanto a la expulsión, creación o fusión de las acciones en los procesos. La teoría clásica de la administración para Chiavenato (2014) menciona el enfoque de Henry Fayol más utilizado por los novatos en la administración, pues aporta una visión simple y ordenada. También para la ejecución de tareas administrativas rutinarias, el enfoque clásico divide el trabajo organizacional en categorías comprensibles y útiles. Esta teoría ayuda a determinar, desarrollar, aplicar e implementar mejor los procesos establecidos con el único propósito de tener una visión simple y ordenada para la ejecución de tareas administrativas rutinarias. Según Miranda, Miranda, Chamorro y Rubio (2007) según la capacidad de respuesta indica que la entidad tiene que brindar un buen servicio al ciudadano para una adecuada y rápida capacidad de información en la organización. Nos permitirá manejar un proceso adecuado en conjunto a la capacidad de información de cada trabajador con el propósito de brindar un buen servicio.

Tercera

Se tuvo como objetivo Determinar la relación tiene la gestión por procesos y la empatía de la Municipalidad de Carabayllo, 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.013 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.191, asumiendo el

significado de positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva baja entre la gestión por procesos y la empatía de la Municipalidad de Carabayllo, por ende el objetivo específico 2 queda demostrado. Según Martínez (2012), con su tesis “Propuesta integral de un modelo de Gestión por Procesos de Negocio (PIM-GPN). (Tesis para obtener el grado de Maestría en Ingeniería Industrial del Instituto Politécnico Nacional de México). El autor demuestra como objetivo general plantear una idea integral de un modelo de gestión por procesos de negocio para el esquema, avance, ejecución y mejora continua: en base al mejoramiento de conocimientos que han demostrado un éxito sostenido; para cumplir exitosamente los objetivos indispensables de la organización a través de la mejora, servicio e investigación de los procesos importantes de la estructura y para ser aplicada en otros sectores de las formaciones. Se coincide con la conclusión de la tesis de Martínez, plantear una idea integral de un modelo de gestión por procesos de negocio para el esquema, avance, ejecución y mejora continua asimismo base al mejoramiento de conocimientos que han demostrado un éxito sostenido; para cumplir exitosamente los objetivos indispensables de la organización a través de la mejora, servicio e investigación de los procesos. La teoría clásica de la administración para Chiavenato (2014) menciona el enfoque de Henry Fayol más utilizado por los novatos en la administración, pues aporta una visión simple y ordenada. También para la ejecución de tareas administrativas rutinarias, el enfoque clásico divide el trabajo organizacional en categorías comprensibles y útiles. Esta teoría ayuda a determinar, desarrollar, aplicar e implementar mejor los procesos establecidos con el único propósito de tener una visión simple y ordenada para la ejecución de tareas administrativas rutinarias. Según Alcaide (2015) indica que cada trabajador tenga el conocimiento y práctica necesaria para laborar e informar, y sea percibida por el usuario. Permitirá un mejor desarrollo de gestión por procesos dentro de la entidad.

Cuarto

Se tuvo como objetivo Determinar la relación tiene la gestión por procesos y la seguridad de la Municipalidad de Carabayllo, 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.696; asumiendo el significado de positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva baja entre la gestión por procesos y la seguridad de la Municipalidad de Carabayllo, por ende el objetivo específico 3 queda demostrado. Según Agip, J. Andrade

(2007) con su tesis de Gestión por procesos (BPM) usando la mejora continua y reingeniería de procesos de negocio (Aplicación práctica en proceso de provisión de servicio ADSL-Empresa Telecom y Proceso de Soporte Técnico del Servicio E-Security-Empresa Datasec).(Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas e Informática).Establecieron como objetivo general propone muestra como objetivo general “el estudio de enfoque de gestión por procesos(BPM)en sus fases de diseño y análisis, para la mejora continua y mejora radical del procesos, nos detalla como conclusión del proyecto de investigación obtenemos que constan de gran complejidad de técnicas e instrumentos que aprueban mejor la eficacia de los procesos principales de las organizaciones ,y que antes de optar por cualquiera de ellas , la entidad ,área debe estar al tanto de su ambiente ,anterioridades y objetivos a largo plazo . Se indica que luego de analizar las técnicas y herramientas analizando sus localidades fuertes y débiles, y como esta podría solucionar sus problemas o cubrir sus necesidades. Se coincide con la conclusión de la tesis de Agip y Andrade, para la mejora continua y mejora radical del procesos se debe tener una variedad de metodologías y herramientas que permitan mejorar la calidad de los procesos estratégicos de las empresas, y que es muy importante que antes de seleccionar cualquiera de ellas, la empresa, área o entidad debe saber su realidad, prioridades y objetivos a largo plazo. La teoría clásica de la administración para Chiavenato (2014) menciona el enfoque de Henry Fayol más utilizado por los novatos en la administración, pues aporta una visión simple y ordenada. También para la ejecución de tareas administrativas rutinarias, el enfoque clásico divide el trabajo organizacional en categorías comprensibles y útiles. Esta teoría ayuda a determinar, desarrollar, aplicar e implementar mejor los procesos establecidos con el único propósito de tener una visión simple y ordenada para la ejecución de tareas administrativas rutinarias. Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) se define como la conducción conveniente para la aprobación real de información que solicita el contribuyente. Permitirá en cuanto al trabajador y al contribuyente tener confianza al momento de brindar la información que requiere de manera conforme a lo establecido por la entidad.

CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó que existe una relación de 0.560 que es entre positiva moderada gestión por procesos y satisfacción al contribuyente.

Segunda:

Se determinó que existe una relación de 0.574 que es entre positiva moderada gestión por procesos y capacidad de respuesta.

Tercera:

Se determinó que existe una relación de 0.191 que es entre positiva baja en la gestión por procesos y empatía.

Cuarta:

Se determinó que existe una relación de 0.696 que es entre positiva moderada en la gestión por procesos y seguridad.

RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda que exista un mapa de procesos para identificar la ventanilla requerida para cada contribuyente, asimismo que se controle la satisfacción al contribuyente mediante encuestas, buzón de sugerencias para mejorar la atención en el servicio y un manejo adecuado de información.

Segunda:

Se recomienda implantar dentro de la instalación un área de informe al contribuyente mostrando la estadística de atención para identificar los aciertos o deficiencias que la municipalidad haya brindado asimismo otorgar folletos informativos donde detalle el proceso adecuado.

Tercera:

Se recomienda realizar charlas informativas para la adecuada conexión de información entre la municipalidad y el contribuyente, además distribuir los horarios de atención para la adecuada cobertura del servicio al contribuyente mediante el control de actividades en la entidad.

Cuarta:

Se recomienda brindar folletos informativos accesibles para la adecuada información para el contribuyente asimismo capacitar a los trabajadores para el adecuado manejo de información en atención al contribuyente en la entidad.

CAPITULO VII

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

El capítulo comprende detalladamente las características y componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la Metodología para su desarrollo.



PLAN DE ESTRATEGIA ORIENTADAS A LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO 2018.

AUTOR

Martinez Maluquis Daysi Lucia

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

LIMA-PERU

2018-I

Introducción

La presente propuesta de Evaluar un plan de estrategia orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo 2018, a través de un plan de estrategias, que busque la mejora de la competitividad, por ello se han formulado estrategias, las cuales buscan cumplir los objetivos establecidos, también permitirá que el gerente Municipal, cuente con una herramienta que puede ser utilizada para lograr una mejor posición competitiva en el mercado.

El plan proporcionará al gerente de la empresa; los conocimientos para mejorar las deficiencias gestión por procesos, así mismo que objetivos se deben cumplir para lograr satisfacción al contribuyente.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se descubrirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación, se describen los métodos y actividades para mejorar el nivel gestión por procesos, contiene explicaciones sobre como las dimensiones de la capacidad de respuesta que las empresa debe poseer, para administrar con empatía y seguridad. Además, la comparación entre el modelo actual de la municipalidad y el mejoramiento que se propone.

7.1 Objetivos de la propuesta

- a) Proporcionar al gerente Municipal, el mejoramiento en el manejo de la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente, así mismo las estrategias para mejorar los puntos clave y supervisión y evaluación de las actividades.
- b) Apoyar a los trabajadores con capacitación técnicas, desarrollando estrategias de mejoramiento en equipo, para el adecuado manejo de información en acorde a sus funciones.
- c) Cumplir con las expectativas de los trabajadores, al ofrecer procesos acorde a la información brindada a los contribuyentes, asimismo mejorar la atención a los clientes.
- d) Mejorar los procesos establecidos de acuerdo al desarrollo de cada área y actividad.
- e) Especificar cada estrategia establecida mediante actividades necesarias para la realización correspondiente, señalando el tiempo para realización y el costo en el que incurrirá la empresa.

7.2 Estructura de la propuesta plan de estrategias orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente en la Municipalidad de Carabaylo 2018.

Se presenta un cuadro que refleja el desarrollo de las dimensiones la cuales involucran estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales contienen cuatro columnas que se describen a continuación:

1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: Cadena de suministros y competitividad. V1 YV2
2. La columna de estrategias - teoría, se refieren a todo el proceso de nuestra investigación, es el sustento en el que gira para el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos - actividades se refiere a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas tanto los empleados de la empresa Municipalidad de Carabaylo sino también para los miembros de la gerencia.
4. La columna de los medios de verificación es la evidencia que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos realizados con sus respectivas actividades y el mejoramiento del proceso.

Tabla 7.2.1

Estructura de la Propuesta

VARIABLE 1	DIMENSIONES	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
GESTIÓN POR PROCESOS	PROCESOS	Muñoz (2006) define el proceso como una serie sistemática dirigida al logro de un objetivo.	<p>DISTRIBUIR FORMATOS DINÁMICOS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SOLICITADOS POR EL CONTRIBUYENTE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer un listado de los procesos más solicitados por los contribuyente. 2. Elaborar un mapa de procesos de cada uno de los procesos solicitados. 3. Solicitar la revisión de los mapas de procesos en cada oficina que corresponde al proceso específico. 4. Solicitar la aprobación de los mapas de procesos para socializarlos con los contribuyentes. 5. Elaboración del diseño de los trípticos de los mapas de procesos aprobados. 6. Solicitar la aprobación de los contenidos y arte del tríptico a la oficina e imagen institucional. 7. Ejecución de los trípticos para su distribución con los contribuyentes. 	<p>Listado de procesos</p> <p>Mapa de procesos</p> <p>Solicitud de revisión para cada oficina</p> <p>Solicitud de Aprobación de mapa de procesos por cada oficina</p> <p>Diseño de los contenidos y arte del tríptico</p> <p>Solicitud de aprobación de los diseño de los contenidos y arte del tríptico</p> <p>Ejecución del tríptico</p>
			<p>FOMENTAR CHARLAS INFORMATIVAS REFERENTE A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS MAS SOLICITADOS POR LOS CONTRIBUYENTES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un listado de los procesos administrativos más complejos para los contribuyentes. 2. Determinar el contenido de los videos informativos de los procesos administrativos más relevantes 3. Solicitar la aprobación de los contenidos de los videos informativos a la oficina de imagen institucional. 4. Ejecutar los videos programados con los contenidos de los procesos administrativos para la socialización con los contribuyentes. 	<p>Listados de procesos</p> <p>Informe de los contenidos de videos informativos</p> <p>Solicitud de aprobación de contenidos de los videos informativos</p> <p>Ejecución de los videos programados</p>

VARIABLE 2	DIMENSIONES	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SATISFACCION AL CONTRIBUYENTE	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Miranda, Chamorro y Rubio (2007) según la capacidad de respuesta indica que la entidad tiene que brindar un buen servicio al ciudadano para una adecuada y rápida capacidad de información en la organización.	ELABORAR DIPTICOS INFORMATIVOS RELACIONADOS A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LOS CONTRIBUYENTES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar la información de los procesos importantes para la adecuada atención al contribuyente. 2. Diseñar el modelo de información de los procesos administrativos. 3. Verificación y aprobación del contenido de la información asignada del dptico al área competente. 4. Presupuestar la impresión del dptico a los contribuyentes. 5. Ejecución de entrega de dptico a los contribuyentes. 	<p>Tupa de la municipalidad</p> <p>Diseño</p> <p>Informe de aprobación</p> <p>Presupuesto</p> <p>Fotografías</p>
			CREAR HISTORIESTAS ORIENTADAS A LA APLICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las ideas principales para la creación del personaje que conformara la historieta. 2. Evaluación del contenido de información de los procedimientos para las historietas. 3. Verificación y aprobación del contenido visual de las historietas al área competente de imagen institucional. 4. Diseñar el personaje que conformara la historieta. 5. Difusión de las historietas a través de las redes sociales. 	<p>Encuesta virtuales</p> <p>Materiales informáticos</p> <p>Informe de aprobación</p> <p>Diseño y programación</p> <p>Encuestas virtuales</p>

7.3. Actividades desarrolladas para el cambio

ACTIVIDAD N° 1

I. Datos informativos

- 1.1. **Empresa** : Municipalidad de Carabayllo.
- 1.2. **Área** : Subgerencia de Comercialización
- 1.3. **Ejecutores** : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Crear historietas orientadas a la aplicación de los procedimientos de atención al contribuyente

2.2. Objetivos :

- 1. Realización de una información rápida y completa para el contribuyente.

III. Procesos de la actividad

- 1. Identificar las ideas principales para la creación del personaje que conformara la historieta.
- 2. Evaluación del contenido de información de los procedimientos para las historietas.
- 3. Verificación y aprobación del contenido visual de las historietas al área competente de imagen institucional.
- 4. Diseñar el personaje que conformara la historieta.
- 5. Difusión de las historietas a través de las redes sociales.

IV. Medios y materiales.

- a) Papel bond de colores
- b) Programa para el diseño del tríptico
- c) Cámara fotográfica

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.

Estrategia 1

Distribuir formatos dinámicos de los procesos administrativos solicitados por el contribuyente.

Objetivo

Mejorar la adecuada información de acuerdo a los procesos que solicita los contribuyentes.

Justificación

Orientación detallada al usuario en relación a sus trámite a seguir

**Plazo de ejecución
TA**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

Actividades

Cronograma de ejecución

	E-M	A-J	J-S	O-D
1. Proponer un listado de los procesos más solicitados por los contribuyente.	X	X		X
2. Elaborar un mapa de procesos de cada uno de los procesos solicitados.	X		X	
3. Solicitar la revisión de los mapas de procesos en cada oficina que corresponde al proceso específico.	X			
4. Solicitar la aprobación de los mapas de procesos para socializarlos con los contribuyentes.	X			X
5. Elaboración del diseño de los trípticos de los mapas de procesos aprobados.		X	X	
6. Solicitar la aprobación de los contenidos y arte del tríptico a la oficina e imagen institucional.		X	X	X
7. Ejecución de los trípticos para su distribución con los contribuyentes.	X	X	X	X

Presupuesto

Materiales

Papel Boom
Programa para el diseño de tríptico
Cámara fotográfica

Sub total

Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
1000	Unidad	0.05	50.00
1	Unidad	100	100.00
1	Unidad	0	0.0
			150.00

Servicios

Internet
Impresiones

Sub total

Total 52 **S/. 273.70**

ACTIVIDAD N° 2

I. Datos informativos

- 1.1. **Empresa** : Municipalidad de Carabayllo.
- 1.2. **Área** : Subgerencia de Comercialización
- 1.3. **Ejecutores** : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Crear historietas orientadas a la aplicación de los procedimientos de atención al contribuyente.

2.2. Objetivos

Realización de una información rápida, dinámica y completa para el contribuyente.

Mejorará el nivel de atención y satisfacción al contribuyente

III. Procesos de la actividad

- 1. Identificar las ideas principales para la creación del personaje que conformara la historieta.
- 2. Evaluación del contenido de información de los procedimientos para las historietas.
- 3. Verificación y aprobación del contenido visual de las historietas al área competente de imagen institucional.
- 4. Diseñar el personaje que conformara la historieta.
- 5. Difusión de las historietas a través de las redes sociales.

IV. Medios y materiales.

- d) Papel bond de colores
- e) Programa para el diseño del tríptico
- f) Cámara fotográfica

V. Presupuesto

A continuación se presenta la tabla 7.3.2.



Estrategia 1

Crear historietas orientadas a la aplicación de los procedimientos de atención al contribuyente.

Objetivo

Realización de una información rápida, dinámica y completa para el contribuyente.
Mejorará el nivel de atención y satisfacción al contribuyente.

Justificación

La necesidad de contar con un público informado de los servicios que ofrece la municipalidad acorde con el procedimiento que realiza en cada área de atención, exige la creación de medios audiovisuales.

Plazo de ejecución

Actividades	Cronograma de ejecución				
	Enero 2018	Enero 2019	Enero 2020	Enero 2021	Enero 2022
1. Identificar las ideas principales para la creación del personaje que conformara la historieta.	X				
2. Evaluación del contenido de información de los procedimientos para las historietas.		X	X	X	X
3. Verificación y aprobación del contenido visual de las historietas al área competente de imagen institucional.	X	X	X	X	
4. Diseñar el personaje que conformara la historieta.	X	X	X	X	X
5. Difusión de las historietas a través de las redes sociales.	X	X		X	X

Presupuesto

Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom				
Laptop	50	Unidad	0.05	50.00
Lapiz	1	Unidad	1500	1500.00
Otros	1	Unidad	0	0.0
Sub total				2000.0
Servicios				
Internet incremento de banda ancha	10	Gb	500	500
Especialista en diseño grafico	1mes	Unidad	1	50.00
Programa para el diseño de historieta	1			1000.00
Sub total				155.00
Total				S/. 3550.00



**Distrito Histórico
y Ecológico**

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=87K_CQAAQBAJ&pg=PA265&dq=elementos+tangibles+al+cliente&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjwhN_47eDWAhWJUZAkHbC1BgYQ6AEIQzAF#v=onepage&q&f=false.
- ALLES, M. (2015). *DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias la trilogía. (2a. ed.)*. Ediciones: Granica.
- Almachi, X. (2012). “*Gestión por procesos de la dirección de recursos humanos de la secretaria nacional de transparencia de gestión*”. (Tesis para la obtención del título de ingeniería en administración pública). Universidad de Ciencias Administrativas. Ecuador.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNUoC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+en+la+organizaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjqrWXkuLWAhWEgpAKHaT_B5UQ6AEIMDAC#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20organizaci%C3%B3n&f=false.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTz5XRteHWAhXJkpAKHb3_BsIQ6AEIKzAB#v=onepage&q=metodologia%20de%20investigacion&f=false.
- Barros, M. (Ed.). (2006). *Gestión de la función administrativa del servicio Gallego de salud*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=98nNI59EkUAC&pg=PA476&dq=griOLWAhULF5AKHQ7AC0c4FBD0AQgoMAE#v=onepage&q=gestion%20por%20procesos&f=false>.
- Cabo, S. J. (2014). *Normativa ética y de calidad de la investigación biomédica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato I. (2014). *Administración en los nuevos tiempos*. España: Ediciones Mc Graw Hill.
- Cegarra, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9H92x1jVqrgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

- Chávez, D. (2012). “*Gestión por procesos de la dirección de seguimiento y monitoreo a las UATH del Ministerio de la relaciones laborales*”. (Tesis para la obtención del título de ingeniería en administración pública). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Cruelles, J. (2012). *Productividad en las tareas administrativas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=s_UuAHyyZs4C&pg=PT10&dq=tareas+administrativas&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiG86aM16fXAhWKjpAKHetOAjkQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false
- Carranza, L., Valverde, J. y Vera, J. (2016).”*Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de chorrillos coronel francisco Bolognesi. (Tesis para obtener el grado de Magister de Gestión Pública)*. Universidad del pacifico. Perú
- Galindo, M. (2012). *Diccionario de economía aplicada: Política económica, economía mundial y estructura económica*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Huamachuco, H y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la Investigación en las Organizaciones*. Perú: Editorial Summit.
- Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill/INTERAMERICANA.
- Iborra, M. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas: conceptos y habilidades directivas*. Recuperado <https://books.google.com.pe/books?id=X9v7CAAAQBAJ&pg=PA94&dq=concepto+de+resultados+en+las+empresas&hl=es419&sa=X&ved=0ahUK EwiA4MrpmKXXAhXGDJAKHQHYC2kQ6AEIKjAB#v=onepage&q&f=false>
- Mora, A. (2008). *Diccionario de contabilidad auditoría y control de gestión*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2pyQWIw6mAMC&pg=PA10&dq=diccionario:+%22actividades%22&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwicnvzbt63XAhUHiZAKHShHAJYQ6AEIPzAF#v=onepage&q&f=false>.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad en la administración pública*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA227&dq=concepto+de>

+proceso&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjhoqn0w63XAhUGk5AKHe6cDTUQ6AEINjAD#v=onepage&q&f=false.

Miranda, F. (Ed.). (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQYQAbYC&pg=PA250&dq=modelo+servqual&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjktPW2eDWAhUCjAKHS_RCYQQ6AEIJTAA#v=onepage&q=modelo%20servqual&f=false.

Martínez, A. (2012). "Propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio". (Tesis para obtener el grado de maestría en ingeniería industrial). Instituto Politécnico Nacional. México.

Ponce, K. (2017). "Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil". (Tesis para obtener el título de ingeniero industrial). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&dq=GESTION+POR+PROCESOS&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjUi6zMnnXAhVEgJAKHSQVBqUQ6AEIJDAA#v=onepage&q=GESTION%20POR%20PROCESOS&f=false>.

Rojas, J. (2000). *Gestión por procesos y atención al usuario en establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA2&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiiwqOazLLWAhVMfZAKHZ38CaoQ6AEIPDAE#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false>.

R&C Consultan. (2016). *Gestión por procesos y procedimiento en la administración pública*. Recuperado de <http://rc-consulting.org/blog/2016/03/gestion-por-procesos-2/>.

Sabes, F. Verón, J. (2008). *La gestión de la información en la administración local*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=0GJGZrU1DzEC&pg=PA35&dq=concepto+comunicacion+externa&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwidiLvquOLWAhULH5AKHUARAVcQ6AEIOzAE#v=onepage&q&f=false>.

Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&pg=PA22&dq=comprension+a>

l+cliente&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj21bj6qbXAhUDEZAKHa7ODu4Q6AEIJT
AA#v=onepage&q=compression%20al%20cliente&f=false.

Tardío, J. (2012). *Lecciones de derecho administrativo*. Alicante: ECU.

Tamayo (2012). *Metodología de la investigación científica*-8va.Edición: Nueva York.

Valverde, A. (2007). “Gestión por procesos (BPM) usando mejora continua y reingeniería de procesos de negocio”. (Tesis para obtener el título de ingeniero de sistemas e informática). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión Por Procesos y Satisfacción al Contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo en el 2018									
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA MUESTREO			
GENERAL: ¿Qué relación existe entre gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo en el 2018?	GENERAL: Determinar la relación entre gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo en el 2018	GENERAL: Gestión por procesos tiene una relación significativa en la satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo en 2018.	VARIABLE 1: Gestión por procesos	Procesos	La investigación es hipotético - deductivo	Población= 301,978 personas en el distrito de carabayllo Muestra= 170 Muestreo= No probabilístico			
				Actividades					
				Tareas					
ESPECIFICOS: a) ¿Qué relación tiene gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo en 2018? b) ¿Qué relación tiene gestión por procesos en la seguridad de la Municipalidad de Carabayllo en 2018? c) ¿Qué relación tiene gestión por procesos en la empatía de la Municipalidad de Carabayllo en 2018? d) ¿Cómo estará estructurado un plan de estrategias orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación tiene la gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo en 2018 b) Determinar la relación tiene la gestión por procesos en la seguridad de la Municipalidad de Carabayllo en 2018 c) Determinar la relación tiene la gestión por procesos en la empatía de la Municipalidad de Carabayllo en 2018 d) Evaluar un plan de estrategia orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente en la Municipalidad de Carabayllo 2018.	ESPECIFICOS: a) Existe relación significativa en gestión por procesos y la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Carabayllo en 2018. b) Existe relación significativa en gestión por procesos y la seguridad de la Municipalidad de Carabayllo en 2018. c) Existe relación significativa en gestión por procesos y la empatía de la Municipalidad de Carabayllo en 2018. d) Existe cambios en la organización mediante un plan de estrategias orientadas a la gestión por procesos y satisfacción al contribuyente	VARIABLE 2: Satisfacción al contribuyente	Capacidad de respuesta	TIPO Aplicada- Técnico	Encuesta con escala tipo Likert			
				Seguridad	NIVEL DE INVESTIGACION Descriptiva-Correlacional- tecnico				
				Empatía	DISEÑO				
								No experimental y de corte transversal 	INSTRUMENTOS Cuestionario de 21 ítems

Lima, 09 de Noviembre del 2017

Estimado Mg / Dr.: *Petroula Libana Mairena Fox*

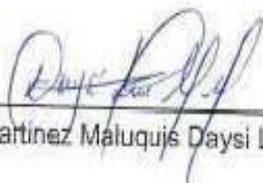
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Gestión por proceso y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo ,2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los items del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



Martínez Maluquís Daysi Lucía

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: "GESTION POR PROCESOS Y SATISFACCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO 2018"

afiliados y nombres del investigador: Martínez Maluque Daysl Lucia

afiliados y nombres del experto: *Deborah Lilibana Herrera fox*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción por procesos	Procesos	Sistemático	Considera que los trabajadores de la municipalidad conocen los procesos a realizar ante la solicitud de un trámite del contribuyente.	N=Nunca AV=A V=Algunas veces S=Siempre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Capaz	La municipalidad cuando actualiza el proceso de trámite único del contribuyente les da a conocer a los contribuyentes.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Actividades	Procedimiento	El personal que atiende al contribuyente tiene una respuesta inmediata ante una inquietud del contribuyente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Objetivo	La información que el contribuyente solicita se le da a conocer mediante folletos informativos de fácil comprensión para el contribuyente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Tareas	Proceso:	Cuando la municipalidad dictamina nuevas ordenanzas, se preocupa de realizar charlas informativas.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Resultado:	El personal de atención al contribuyente para informar respecto a un trámite complejo se preocupa de informarlo de diversas maneras para su comprensión.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Capacidad de respuesta	Comunicación	El personal de atención al contribuyente verifica que la información solicitada haya sido comprendida por el contribuyente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Eficiencia	Existe dentro de las instalaciones de la municipalidad, un área donde informe a los contribuyentes, la estadística de atención para identificar los aciertos o deficiencias de atención.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Empatía	Atención al cliente	Los trabajadores de la municipalidad, existe un mapa de procesos para identificar la verificación requerida por cada contribuyente.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Existen algunos procesos que controle la satisfacción del contribuyente (encuesta, buzón de sugerencias, entre otros).		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Seguridad	Comportamiento	Los trabajadores de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Conocimiento:	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad transmite confianza a los contribuyentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto	<i>Deborah Lilibana Herrera fox</i>	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para resolver e informar correctamente a los contribuyentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Los contribuyentes están satisfechos con la información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Fecha: 11/29/11/2017			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Estimado Mg/ Dr.: *Cesma Zarate, Carlos*

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Gestión por proceso y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabaylo ,2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación,
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,


Martínez Maluquis Daysi Lucía

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: "GESTION POR PROCESOS Y SATISFACCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO 2018"

Folletos y nombres del investigador: Martínez Maluquis Daysi Lucía

Folletos y nombres del experto: Casma Zarate Carlos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS				
Gestión por procesos	Procesos	Sistemático	Considera que los trabajadores de la municipalidad conocen los procesos a realizar ante la solicitud de un trámite del contribuyente.	N= Nunca A= A veces S= Siempre	/						
		Capaz	La municipalidad cuando actualiza el proceso de trámite único del contribuyente les da a conocer a los contribuyentes.								
	Actividades	Procedimiento	El personal que atiende al contribuyente tiene una respuesta inmediata ante una inquietud del contribuyente. La información que el contribuyente solicita se le da a conocer mediante folletos informativos de fácil comprensión para el contribuyente.								
		Objetivo	Cuando la municipalidad dictamina nuevas ordenanzas, se preocupa de realizar charlas informativas. El personal de atención al contribuyente para informar respecto a un trámite complejo se preocupa de informarlo de diversas maneras para su comprensión. El personal de atención al contribuyente verifica que la información solicitada haya sido comprendida por el contribuyente.								
	Tareas	Proceso	Existe dentro de las instalaciones de la municipalidad, un área donde informe a los contribuyentes, la estadística de atención para identificar los aciertos o deficiencias de atención.								
		Resultado	Dentro del ambiente municipal, existe un mapa de procesos para identificar la ventanilla requerida por cada contribuyente. Existe algún proceso que controle la satisfacción del contribuyente (encuesta, buzón de sugerencias, entre otros).								
	Satisfacción al contribuyente	Capacidad de respuesta	Comunicación					Los trabajadores de la municipalidad comunican a los contribuyentes cuando concluida la realización del servicio.	/		
			Eficiencia					Los trabajadores de la municipalidad ofrecen un servicio rápido al contribuyente.	/		
								Los trabajadores de la municipalidad son eficientes en el servicios y están dispuestos a ayudar a los contribuyentes.	/		
		Empatía	Atención al cliente					Los trabajadores están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los contribuyentes.	/		
Los trabajadores de la municipalidad presta al contribuyente una atención individualizada.				/							
Los trabajadores de la municipalidad tienen horarios de trabajo convenientes para los contribuyentes.				/							

Seguridad	Comprensión al cliente	Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por mejorar los servicios en atención al contribuyente. Los trabajadores de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.	/		
	Comportamiento	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad transmite confianza a los contribuyentes.	/		
	Conocimiento	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para resolver e informar correctamente a los contribuyentes. Los contribuyentes están satisfechos con la información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad.	/		
Firma del experto		Fecha / /			
		09/11/17			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2018"

Apellidos y nombres del investigador: MARTINEZ MALUQUIS DAYSLUCIA

Apellidos y nombres del experto: *Ryan Tantarlean Topia*

ASPECTO POR EVALUAR

OPINIÓN DEL EXPERTO

VARIABLES DIMENSIONES INDICADORES ÍTEM / PREGUNTA ESCALA SI CUMPLE NO CUMPLE OBSERVACIONES / SUGERENCIAS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
GESTIÓN POR PROCESOS	PROCESOS	SISTEMÁTICO	Considera que los trabajadores de la municipalidad abocan los procesos a realizar ante la urgencia de un trámite del contribuyente. La municipalidad cuando actualiza el proceso de trámite único del contribuyente les da a conocer a los contribuyentes	NUNCA = N A VECES = A V SIEMPRE = S	✓			
		CAPAZ	El personal que atiende al contribuyente tiene una respuesta inmediata ante una inquietud del contribuyente. La información que el contribuyente solicita se le da a conocer mediante folletos informativos de fácil comprensión para el contribuyente		✓			
	ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTO	Cuando la municipalidad dictamina nuevas ordenanzas, se preocupa de realizar charlas informativas. El personal de atención al contribuyente para informar respecto a un trámite complejo se preocupa de informarlo de diversas maneras para su comprensión		✓			
		OBJETIVO	El personal de atención al contribuyente verifica que la información solicitada haya sido comprendida por el contribuyente. Existe dentro de las instalaciones de la municipalidad, un área donde informe a los contribuyentes, la estadística de atención para identificar los aciertos o deficiencias de atención		✓			
	TAREAS	PROCESO	Dentro del ambiente municipal, existe un mapa de procesos para identificar la ventanilla requerida por cada contribuyente.		✓			
		RESULTADO	Existe algún proceso que controle la satisfacción del contribuyente (encuesta, buzón de sugerencias, entre otros)		✓			
	SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE	CAPACIDAD DE RESPUESTA	COMUNICACIÓN		Los trabajadores de la municipalidad comunican a los contribuyentes cuando concluirá la realización del servicio. Los trabajadores de la municipalidad ofrecen un servicio rápido al contribuyente	✓		
			EFICIENCIA		Los trabajadores de la municipalidad son eficientes en el servicios y están dispuestos a ayudar a los contribuyentes. Los trabajadores están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los contribuyentes	✓		
		EMPATIA	ATENCIÓN AL CLIENTE		Los trabajadores de la municipalidad presta al contribuyente una atención individualizada. Los trabajadores de la municipalidad tienen horarios de trabajo convenientes para los contribuyentes.	✓		
			COMPRESIÓN AL CLIENTE		Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por mejorar los servicios en atención al contribuyente. Los trabajadores de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes	✓		
SEGURIDAD		COMPORTAMIENTO	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad transmite confianza a los contribuyentes	✓				
		CONOCIMIENTO	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para resolver e informar correctamente a los contribuyentes. Los contribuyentes están satisfechos con la información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad	✓				

Firma del experto: *[Firma manuscrita]*

Fecha: *26/06/18*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 26 de Junio del 2018

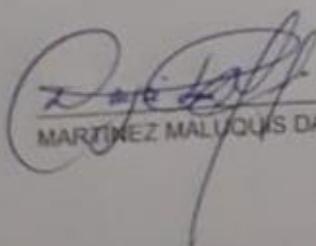
Estimado: Dr. Luan Pantaleon Lopez

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "GESTION POR PROCESOS Y SATISFACCION AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente,


MARTINEZ MALQUIS DAYSI LUCIA

Gestión por proceso y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabaylo, 2018”

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión por procesos en la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de Carabaylo, en 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguiente

		NUNCA	A VECES	SIEMPRE			
		N	A V	S			
ITEM	PREGUNTA	N	A	S	V		
1	Considera que los trabajadores de la municipalidad conocen los procesos a realizar ante la solicitud de un trámite del contribuyente.						
2	La municipalidad cuando actualiza el proceso de trámite único del contribuyente les da a conocer a los contribuyentes						
3	El personal que atiende al contribuyente tiene una respuesta inmediata ante una inquietud del contribuyente						
4	La información que el contribuyente solicita se le da a conocer mediante folletos informativos de fácil comprensión para el contribuyente						
5	Cuando la municipalidad dictamina nuevas ordenanzas, se preocupa de realizar charlas informativas						
6	El personal de atención al contribuyente para informar respecto a un trámite complejo se preocupa de informarlo de diversas maneras para su comprensión						
7	El personal de atención al contribuyente verifica que la información solicitada haya sido comprendida por el contribuyente.						
8	Existe dentro de las instalaciones de la municipalidad, un área donde informe a los contribuyentes, la estadística de atención para identificar los aciertos o deficiencias de atención.						
9	Dentro del ambiente municipal, existe un mapa de procesos para identificar la ventanilla requerida por cada contribuyente.						
10	Existe algún proceso que controle la satisfacción del contribuyente (encuesta, buzón de sugerencias, entre otros).						
11	Los trabajadores de la municipalidad comunican a los contribuyentes cuando concluirá la realización del servicio.						
12	Los trabajadores de la municipalidad ofrecen un servicio rápido al contribuyente						
13	Los trabajadores de la municipalidad son eficientes en el servicios y están dispuestos a ayudar a los contribuyentes						
14	Los trabajadores están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los contribuyentes						
15	Los trabajadores de la municipalidad presta al contribuyente una atención individualizada						
16	Los trabajadores de la municipalidad tienen horarios de trabajo convenientes para los contribuyentes.						
17	Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por mejorar los servicios en atención al contribuyente.						
18	Los trabajadores de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes.						
19	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad transmite confianza a los contribuyentes						
20	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para resolver e informar correctamente a los contribuyentes.						
21	Los contribuyentes están satisfechos con la información proporcionada por los trabajadores de la municipalidad						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
Daysi Lucía Martínez Mahuquis

ASESORA
MSc. Mariana Fox, Liliana Petronila

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

19	Entregado a Universidad...	5 %
2	Entregado a Universidad...	1 %
3	ni.ues.edu.pe	1 %
4	repositorio.unhcv.edu...	1 %
5	148.204.210.201	1 %
6	cybertesis.unhcv.edu...	1 %
7	Entregado a Pontificia ...	1 %
8	repositorio.une.edu.pe	1 %
9	Entregado a Universidad...	1 %
10	www.buenastareas.com	1 %
11	Entregado a Universidad...	1 %
12	repositorioacademico...	<1 %

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN AL
CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO,
2018"**

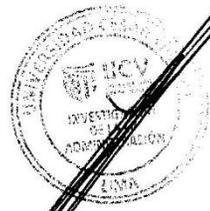
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA
Daisy Lucía Martínez Malquis

ASESORA
MSc. Mirena Fox, Liliana Petronila

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de organizaciones

LIMA -PERÚ
2018



D. Martínez

Resumen de coincidencias

19 %

Se están usando fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universi...	5 %
2	Entregado a Universi...	1 %
3	Alcaldía edu...	1 %
4	reportorio universita...	1 %
5	148.204.210.201	1 %
6	cybernetica.univce.edu...	1 %
7	Entregado a Pontific...	1 %
8	reportorio lano edupe...	1 %
9	Entregado a Universi...	1 %
10	www.buenastareas.com	1 %
11	Entregado a Universi...	1 %
12	reportoriocadademico...	<1 %

Text-only Report High Resolution **Activado**

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PP-02.02 Versión : 09 Fecha : 25 03 2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

"GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2018" de la estudiante, **DAYSI LUCIA MARTINEZ MALUQUIS** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los olivos, 03 de julio de 2018



Petronila Mairena Fox

Firma

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Aprobó	Vicepresidente de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Srta. MARTINEZ MALUQUIS DAYSI LUCIA

Trabajo de Investigación titulado:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SATISFACCIÓN AL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 03/07/2018

NOTA O MENCIÓN : 16

Lima, 14/02/2019





IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
Coordinador de Investigación de la EP de Administración