



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias,
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Gilberto Carrión Barco (ORCID: 0000-0002-1104-6229)

ASESOR:

Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas (ORCID: 0000-0002-5391-2222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Chiclayo – Perú

2019

DEDICATORIA

A mí querida Madre Adelaida, que desde cielo me sigue iluminando y guiando por el sendero de la vida. A mí querida esposa Jessica a mis hijos Fernanda, Mayte y Renzo con que son el motor y motivo que me impulsan a seguir en el camino de la superación personal y el logro de objetivos profesionales.

AGRADECIMIENTO

A mí gran Dios Padre Celestial, a mis Docentes del Programa de Gestión Pública por sus consejos y sabias enseñanzas un agradecimiento especial a mí asesor metodólogo Dr. Carlos Centurión Cabanillas, que en conjunto hicieron posible la realización y culminación del presente trabajo de investigación. A todos ellos, Gracias totales.

PÁGINA DEL JURADO



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: GILBERTO CARRION BARCO

Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

GESTION POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCION AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO.2019.

Fecha: 07 Agosto del 2019

Hora: 8:10 pm

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Ruiz Pérez Aurelio

Firma:

SECRETARIO: Dr. Víctor Augusto Gonzales Soto

Firma:

VOCAL : Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas

Firma:

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR UNANIMIDAD*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, GILBERTO CARRIÓN BARCO estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 16720146, con la tesis titulada “Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, agosto 2019



Gilberto Carrión Barco

DNI: 16720146

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Índice | vi |
| Índice de tablas y figuras..... | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MÉTODO | 13 |
| 2.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación..... | 13 |
| 2.2 Operacionalización de las variables | 14 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo..... | 14 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 15 |
| 2.5 Procedimiento | 16 |
| 2.6 Método de análisis | 17 |
| 2.7 Aspectos éticos | 17 |
| III. RESULTADOS..... | 18 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 26 |
| V. CONCLUSIONES | 28 |
| VI. RECOMENDACIONES | 29 |
| VII. PROPUESTA..... | 30 |
| VIII. REFERENCIAS | 39 |
| ANEXOS..... | 44 |
| Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica | 44 |
| Instrumento de medición de la variable..... | 45 |
| Validación del instrumento | 57 |
| Validación de propuesta por juicio de experto | 59 |
| Autorización para el desarrollo de tesis..... | 68 |
| Autorización para la publicación electrónica de la tesis | 69 |
| Acta de aprobación de originalidad de la tesis..... | 70 |
| Reporte turnitin | 71 |
| Autorización de la versión final del trabajo de investigación | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> | 14 |
| Tabla 2. <i>Escala de Likert</i> | 16 |
| Tabla 3. <i>¿El personal de la facultad se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?</i> | 18 |
| Tabla 4. <i>¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?</i> | 19 |
| Tabla 5. <i>¿El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar?</i> | 20 |
| Tabla 6. <i>¿El tiempo que tarda el personal en atenderme fue el esperado?</i> | 21 |
| Tabla 7. <i>¿Cuándo acudo a la Facultad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas?</i> | 22 |
| Tabla 8. <i>¿Cuándo acudo a la Facultad, encontraré las mejores soluciones a mi trámite documentario?</i> | 23 |
| Tabla 9. <i>¿El servicio brindado por el personal de la Facultad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?</i> | 24 |
| Tabla 10. <i>¿El servicio que brinda la facultad se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario?</i> | 25 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Elementos de un negocio a través de un sistema de gestión | 9 |
| Figura 2. Percepción de los usuarios hacia el personal de la facultad al momento de requerir ayuda | 18 |
| Figura 3. Percepción de los usuarios con respecto al trato por parte del personal de la Facultad | 19 |
| Figura 4. Cualificación de los usuarios hacia el personal de la Facultad | 20 |
| Figura 5. Percepción de tiempo de los usuarios en ser atendidos por parte de los empleados de la Facultad..... | 21 |
| Figura 6. Percepción sobre importancia de la capacitación en TIC | 22 |
| Figura 7. Percepción de los usuarios al momento de acudir a la Facultad y encontrar las mejores soluciones..... | 23 |
| Figura 8. Percepción de los usuarios sobre la respuesta rápida al servicio brindado por la Facultad | 24 |
| Figura 9. Percepción de los usuarios sobre el servicio brindado por la Facultad | 25 |
| Figura 10. Proceso actual de matrícula extemporánea..... | 31 |
| Figura 11. Proceso actual sustentación de tesis y obtención de título | 33 |
| Figura 12. Mapa Estratégico de Implementación de Gestión por Procesos en la Facultad de Ciencias - UNPRG | 35 |
| Figura 13. Proceso propuesto de matrícula extemporánea..... | 36 |
| Figura 14. Proceso propuesto de sustentación de tesis y obtención de título | 37 |

RESUMEN

Con el presente trabajo de tesis, se tiene como objetivo diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019, para lo cual se ha tomado como referencia la teoría de la gestión por procesos y los fundamentos del servicio de atención al usuario. El estudio realizado es del tipo de investigación no experimental – propositiva, teniendo como población a los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias de 22 y a los usuarios que acuden frecuentemente a esta a realizar algún tipo de trámite con un grupo muestral de 86, teniendo a la estrategia de gestión por procesos como variable independiente y al servicio de atención al usuario como variable dependiente. El recojo de datos de la variable servicio de atención al cliente en sus dimensiones calidad de atención y nivel de satisfacción se han realizado a través de la técnica de la encuesta. Con los resultados obtenidos principalmente se logró determinar que el 64% de los usuarios encuestados indica que los servicios ofrecidos por la Facultad no son las más eficientes, por lo que se necesita mejorar los procesos de atención al usuario que diariamente brinda la entidad, esto se lograría por medio del desarrollo de una estrategia basada en obtener una gestión por resultados, la misma que busca la satisfacción del usuario, poniendo a disposición de los mismos un servicio eficiente y de calidad, logrando de esta manera que la Facultad de Ciencias y la Universidad muestren indicadores positivos de Gestión Pública por Resultados.

Palabras claves: gestión por procesos, servicio eficiente, calidad, satisfacción.

ABSTRACT

With the present thesis work, the objective is to design a strategy to improve management by processes in customer service of the Faculty of Sciences, National University Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019, for which the theory has been taken as a reference of process management and the fundamentals of user service. The study carried out on a non-experimental-propositive type of research, with the administrative employees of the Faculty of Science 22 as a population and the users who frequently go to the latter to carry out some type of procedure with a sample group of 86, having the process management strategy as an independent variable and to the customer service as a dependent variable. The data collection of the variable customer service in its dimensions quality of care and level of satisfaction have been carried out through the survey technique. With the results obtained mainly it was possible to determine that 64% of the surveyed users indicate that the services offered by the Faculty are not the most efficient, so it is necessary to improve the processes of customer service provided by the entity daily, this is would achieve through the development of a strategy based on obtaining a management by results, the same one that seeks the satisfaction of the user, making available to them an efficient and quality service, achieving in this way that the Faculty of Sciences and the University show positive indicators of Public Management by Results.

Keywords: process management, efficient service, quality, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos constituye hoy en día la herramienta más potente para mejorar la gestión pública que continuamente busca ofrecer un servicio eficiente y de calidad al ciudadano, de forma tal que se esté buscando en las organizaciones públicas difundir la simplificación administrativa con el ideal objetivo de lograr resultados tangibles que permitan mejorar los procedimientos encaminados a los usuarios, ciudadanos y organizaciones.

Por ende, lo que se busca es que los altos directivos de las entidades del estado ayuden a que las iniciativas para la implementación de la gestión por procesos en sus organizaciones se logren concretar, facilitando de esta manera el fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos en los diferentes niveles de gobierno para la obtención de resultados en el plazo inmediato contribuyendo a la satisfacción de la ciudadanía la cual necesita recibir tanto bienes como servicios de buena calidad.

Es por ello que, en el **contexto internacional**, en las administraciones públicas, el número de procesos que se tienen pueden ser muy numerosos. Tal es el caso de un ayuntamiento, el cual con una población de 50.000 habitantes aproximadamente, es común encontrar una gran cantidad de procesos diferentes, todos ellos con un considerable número de procedimientos administrativos, jurídicos, legales, entre otros haciendo que la burocracia persista en las entidades públicas. Debido a esta complejidad, es necesario alguna forma de gestión enfocada en procesos los cuales deberían ser eficaces y eficientes. (Aiteco Consultores, 2018).

Desde inicios del siglo XXI, se han originado muchos cambios políticos, sociales y económicos, los cuales han llevado a un escenario complicado para las empresas, las mismas que se han visto obligadas a su reorganización a fin de evitar irse a la quiebra o desaparición. Los clientes, la razón de ser de las empresas demandan servicios y bienes más exigentes, por su parte la competencia se volvió más agresiva, estableciendo así un marco estratégico con la necesidad de mejorar y ser cada día más eficientes.

Es por ello, que han surgido diferentes ideas, conceptos y perspectivas, tales como el valor añadido o beneficio neto para los dueños del capital o propietarios de la empresa, tomando relevancia algunos conceptos como; la creación de valor económico, con la

aplicación del análisis del valor agregado o maximizado para los dueños (Mallar, 2010).

En el **contexto nacional**, en el taller desarrollado por SENCICO (2016), cuyo enfoque está orientado a tener un Estado moderno al servicio de la ciudadanía. En donde se destaca la teoría de procesos, mapa de procesos, jerarquía de los mismos para finalizar con el manual de procesos. En el sector público, los procesos deben estar orientados con los objetivos estratégicos de la organización y diseñarse con la finalidad de brindar valor agregado a las personas.

Por medio del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) establece que las organizaciones de la administración pública deben acoger de forma gradual la gestión por procesos. Este decreto tiene como objetivo mejorar los procesos de las organizaciones de la administración pública, cuyo fin es ofrecer bienes y servicios de buena calidad, que logren impactar de forma positiva en el bienestar de la población. Por su parte Aliaga (2015) indica que éste lineamiento de modernización de la gestión pública, dentro de la Policía Nacional del Perú, garantiza una gestión pública moderna, orientada a resultados, en donde los servidores públicos se preocupen por comprender y cubrir los requerimientos de la población, contribuyendo de esta forma en convertir los insumos en bienes y servicios que redunden en una alta satisfacción de los ciudadanos, asegurando en todo momento sus derechos al menor coste posible.

Hoy en día, la velocidad con que se realizan distintos tipos de operaciones a través de la Internet, así como, lo cambiante de las tecnologías y comunicaciones en el mundo, conlleva a un cambio fundamental de socializarse y relacionarse con el público; frente a este cambio el Estado en todos sus niveles, no debe ser ajeno a esta coyuntura, por lo que debe alinearse a las nuevas tendencias, surgiendo de esta forma el **“Gobierno Electrónico”**.

El Perú mediante la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), este organismo considera tres ejes importantes en la Política de Modernización del Estado (Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y la Articulación Interinstitucional), estos tres ejes deben contribuir en el desarrollo de la Gestión Pública orientada a resultados (PCM, 2013), siendo el gobierno electrónico quien nos ayuda a acceder a la información para perfeccionar los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

En el **contexto local**, La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque no debe ser ajena a esta necesidad, más por el contrario, debería mejorar sus procedimientos e implementar estrategias que permita agilizar los trámites cotidianos, optimice sus procesos y brinde un servicio de calidad al usuario. La Universidad tiene como **Visión** al 2021, hacer de está una institución académica con altos estándares de calidad y referente en el norte del país. Así mismo, la Universidad tiene como **Misión** formar capital humano líderes con base científica, humanística y tecnológica, comprometido con la excelencia académica y responsabilidad social (UNPRG PEI 2019 - 2021, 2019).

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, cuenta con 14 facultades las cuales a su vez incluye a 32 escuelas profesionales. De manera concreta la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas integra cinco escuelas profesionales: Matemática, Física, Estadística, Ingeniería Electrónica e Ingeniería de Computación e Informática.

Después de haber realizado un análisis fáctico en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, permitió detectar que no es posible contar con información confidencial, integral y apropiada para la buena toma de decisiones. Así mismo, se puede notar que los trámites son engorrosos, consumen gran cantidad de tiempo y decidía por parte del personal administrativo de la facultad.

En relación a la labor administrativa por parte de los empleados de la entidad, existe desconfianza a los medios electrónicos para el intercambio de información, cabe indicar que mucha de esta información se encuentra dispersa y almacenada en estantes o archivadores y algunos casos se encuentra almacenada en disco duros locales de cada estación de trabajo.

Diferentes investigaciones han contribuido en la implementación de la gestión procesos tanto en el sector público como en el sector privado ya sea en nuestro país como en otras partes del mundo. En el **ámbito internacional** diversos estudios se han desarrollado tal es el caso de; Villa, Pons & Bermúdez (2013); en donde los autores proponen una metodología para la gestión del proceso de investigación de un programa universitario, está investigación se basa en el ciclo Gerencial de Deming, teniendo como conclusión principal que a través de la gestión procesos se puede mejorar la gestión universitaria de forma continua, al constituir un sistema de herramientas que faciliten el control y seguimiento de la gestión del programa universitario.

Por su parte Galvis & Gonzáles (2014), en su artículo diserta sobre las diversas herramientas que se tienen para la gestión por procesos de negocio y la dependencia que existe con el ciclo de vida de los procesos de negocio (BPM – Business Process Managment), en donde describe conceptualmente cada una de las etapas del ciclo de vida de los procesos del negocio y las herramientas de TI que se utilizan para estas etapas. Menciona además que las herramientas de TI son capaces de brindar soporte a la BPM ofreciendo un panorama de las principales características y mejores funcionalidades de estas herramientas.

Así mismo, Guanín (2015), en su tesis de maestría propone mejorar los procesos en la Atención del Servicio de Emergencia del Hospital Militar de Quito, a través de un modelo de gestión por procesos, que contribuya en perfeccionar los controles, optimizando la efectividad y eficiencia, reforzando los mecanismos internos y recursos; creando un instrumento que facilite las labores diarias del personal del hospital. Así mismo el autor plantea la definición de procesos básicos en el área. Así como un plan de capacitación al personal del hospital para el mejoramiento en la atención a los pacientes.

En el **entorno nacional**; Begazo & Fernández (2016), en su estudio realizado, investiga la gestión por procesos y su importancia como una herramienta, capaz de brindar múltiples ventajas en la conducción de las organizaciones y especialmente en la Gestión Pública. La gestión por procesos en el Perú compone un gran desafío, en el cumplimiento de la ley 27658 y enmarcándonos dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. El artículo busca conceptualizar de forma teórica la gestión por procesos como un componente importante para obtener el éxito organizacional en las entidades del estado. Tributa información de interés para los directivos en lo referente a la correcta aplicación de la gestión por procesos, muy importante para poder identificar y dar solución a los problemas, la verificación permanente sobre los procesos individuales y el propio sistema de procesos de la gestión pública.

Así mismo Aliaga (2015), en su investigación nos dice que; que el Registro Nacional de Identificación del Ciudadano – RENIEC ha tomado como suya la Gestión por Procesos mediante el cual ha elaborado el mapeo de procesos consolidado de cara a nuevas estrategias y enfoques que contribuyan a la obtención de los objetivos

establecidos; éste mapeo de procesos vislumbra los procesos estratégicos importantes y su relación mutua existente, permitiendo el entendimiento y amplio conocimiento de la organización, así como la estandarización de la manera de trabajar, poner en práctica las estrategias y promover una nueva forma de trabajo colaborativo, integrando diversas áreas y procurando un enfoque transversal con el propósito de garantizar la sostenibilidad de la entidad.

Por su parte, Díaz (2017) en su tesis de maestría, presenta como principal objetivo demostrar mediante la gestión por procesos y su implementación, que se puede mejorar y optimizar la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Hogar de la Madre. Para esta investigación el autor ha aplicado la encuesta SERVQUAL con algunas variantes a través de la cual se puede medir el nivel de calidad de atención al usuario basado en intereses y apreciaciones de los pacientes del centro de salud Hogar de la Madre.

Finalmente, el autor manifiesta haber encontrado expresiones claras de qué existe desigualdad entre el nivel de la calidad de atención al paciente que ingresa y la calidad de atención al paciente que sale de alta del centro médico, ahora bien la con la metodología de gestión por procesos y su implementación de está, contribuyó a identificar algunas oportunidades de mejora, que permitan la planificación, diseño e implementación de un ciclo de mejora continua de los procesos del centro de salud, con lo cual se ha logrado mejorar en gran medida la calidad de atención al paciente, incrementando los indicadores de satisfacción por la atención recibida en el Centro de Salud (Díaz, 2017).

Mientras que, en el **entorno local**, Excebio (2016), en su tesis de maestría; plantea como objetivo principal elaborar un modelo de gestión por procesos que tribute a corregir la calidad de los servicios que ofrece la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR de Lambayeque. El autor desarrolla una investigación no experimental, con tipo de diseño transaccional, transversal, descriptivo y propositivo, en donde busca mejorar el servicio de atención que recibe el cliente, así como la satisfacción del mismo. El investigador concluye que; la propuesta elaborada tuvo la aceptación debida por la Dirección de Turismo, en donde los encuestados manifiestan que la calidad del servicio se podría perfeccionar si se emplean mejores procesos en

los servicios que brinda esta entidad, finalmente se debe capacitar a los empleados públicos de la Dirección en normativa vigente y gestión con enfoque en procesos.

Por su parte Aquino & Germán (2018), en su investigación buscan determinar a través de la orientación de Gestión por Procesos, en su fase de modelamiento y simulación permita la mejora continua de las operaciones de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería en Computación e Informática – Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con el fin de establecer una mejor comunicación y agilizar los procesos relacionados a la Escuela, además de otorgar una satisfacción al usuario de tal forma que el beneficio redunde en la entidad, buscando reducir los tiempos en los procesos de la Escuela y por ende mejorarlos, lo cual repercute en brindar un mejor servicio educativo.

Con respecto a las **bases teóricas**, podemos mencionar a la **Teoría General de Sistemas**, propuesto por Bertalanffy (1976) aportó un nuevo paradigma científico basado en la interrelación que conforman los elementos de un sistema. Entiéndase por sistema con un conjunto de elementos organizados que se interrelacionan entre sí. A través de la teoría general de sistemas, se busca una metodología integradora para el abordaje de problemas científicos, con ello no se pretende dar solución a los problemas, sino por el contrario generar teorías y propuestas conceptuales que puedan erigir condiciones de aplicación en el contexto empírico.

Mientras que la **Gestión de Procesos** se enfoca en la dirección funcional, estableciendo "propietarios" a los procesos importantes, creando una gestión interfuncional creadora de valor agregado para el cliente, procurando la satisfacción del mismo. A través de la gestión por procesos se pueden determinar qué procesos deben ser mejorados, rediseñados o cambiados; instaurando prioridades y proporcionando un contexto para iniciar, preparar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar las metas trazadas. Un modelo de gestión por procesos integrado debe brindar una visión global y enfocada en el cliente tanto interno como externo según los principios de calidad total y según los principios basados en modelos de excelencia empresarial (Maldonado, 2011).

Por su parte, la Norma (ISO 9001, 2008) define al **proceso**, como un conjunto de actividades o tareas concomitantes una con otra y que pueden interactuar entre sí, en donde las actividades o tareas cambian los insumos de entrada en resultados, para ello es de vital importancia la asignación de recursos. Según su contexto, los procesos

pueden ser industriales (entrada y salida de materiales) o de gestión (entrada y salida de información). Los procesos están presentes en todas las organizaciones, aunque jamás se hayan explicitado: los procesos establecen lo que hacemos y cómo lo hacemos. En una empresa u organización, usualmente cualquier actividad o tarea puede ser determinada o enmarcada en cierto proceso. Todos los procesos tienen como resultado un producto o servicio. Todo cliente debe recibir o bien un producto o un servicio (Rey, 2005).

La Norma (ISO 9000, 2015), define a un **proyecto** de una forma más académica, como un proceso único, formado por un conjunto de tareas o actividades, todas ellas categorizadas, clasificadas y organizadas, con un comienzo y término definido, desarrolladas para alcanzar un objetivo o meta de acuerdo con los requerimientos específicos, incluyendo las restricciones de tiempo, costes y recursos (ISO 9000, 2015)

En la **orientación por procesos**, en las organizaciones todo gira en torno al trabajo a desarrollar para conseguir productos y servicios que finalmente se entregan a los clientes, y ese trabajo está delimitado por un conjunto de actividades que se han de llevar a cabo y elaboradas en un tiempo determinado. (Pardo A., 2017, p. 29-33)

Para su mejor comprensión y organización, estas actividades se pueden agrupar en unidades que denominamos procesos. En todo caso, los procesos no son el único elemento necesario para poder emprender un negocio. Todas las organizaciones de cualquier índole emplean una serie de elementos para conseguir desarrollar su negocio, la misión para la cual existen. Los elementos principales son los siguientes:

Los **clientes** y los requisitos a satisfacer que, de manera directa o indirecta, nos solicitan. Sin clientes nada es posible. Los clientes pueden ser externos, los que de alguna forma toman o solicitan los productos y servicios generados por la empresa, y los clientes internos, todo el personal de la entidad, pues todos reciben de alguien de la organización algo que emplean para realizar su trabajo. Se establecen, en este último caso, las denominadas relaciones cliente-proveedor interno.

Los **Recursos** pueden ser de distinta naturaleza: personas, materia prima, maquinaria, infraestructura, capital y conocimiento, los **Documentos** (manuales, procedimientos, instrucciones...): en gran medida está relacionado con el recurso anterior, el que hemos denominado “conocimiento”, pero no exclusivamente, y por ello aparece diferenciado. Por un lado, estarían todos los documentos que contienen directrices para

el funcionamiento de la organización y sus procesos (manuales, procedimientos, instrucciones, planes...) y por otro los documentos que muestran resultados logrados o suministran evidencias de las actividades elaboradas en los procesos, denominados comúnmente registros. La primera tipología de documentos formaría parte del conocimiento de la organización, mientras que la segunda (registros) en gran parte sería consecuencia de la aplicación de ese conocimiento, de ahí la diferenciación.

La **Estructura organizativa**: los roles, responsabilidades y autoridades necesarias para coordinar el trabajo de las personas.

Los **Procesos**: cada proceso está constituido por un conjunto de actividades interrelacionadas una con otra, que se ponen en marcha cada vez que es necesario generar un entregable hacia un cliente interno o un cliente externo a la organización. Constituyen los métodos de trabajo imprescindibles para generar los productos y servicios propios de cada entidad.

Por su parte los **productos y los servicios**: son consecuencia de los procesos que con unas determinadas especificaciones, características o atributos se entregarán a los clientes que los solicitan. Es importante tener siempre presente que en muchos negocios los productos entregados a los clientes conllevan un servicio asociado y que, de la misma forma, la prestación de un servicio puede llevar agregado algún tipo de producto. Por ejemplo, una empresa cárnica dedicada al sacrificio y faenado de carne vende este producto a sus clientes, pero esta venta lleva asociada un servicio, pues la carne hay que entregarla en un lugar determinado, en un plazo estipulado y sin romper la cadena de frío. Estas características no son inherentes al producto en sí, sin embargo, el cliente las valora a veces incluso más que el propio producto.

Directrices generales de funcionamiento (política, estrategia, objetivos a conseguir...): dependiendo de lo evolucionada que esté una organización, estas directrices serán más o menos explícitas y reconocibles. La figura 1 representa esquemáticamente los elementos de un sistema de gestión. Todos estos elementos no son independientes, sino que están interrelacionados, conformando una gran estructura (si pudiésemos visualizarlo, sería como una especie de mecano), a la que habitualmente se denomina sistema de gestión. Algunas organizaciones parcelan este sistema de gestión y hablan entonces de un sistema de gestión de la calidad, de gestión ambiental, de gestión de seguridad y salud laboral, de gestión de seguridad de la información... En cada uno de estos sistemas de gestión parcelados son reconocibles

todos los elementos antes mencionados. El elemento central y clave de cualquier sistema de gestión son sus procesos, porque sobre ellos giran el resto de elementos. Para el (Instituto Sonora, 2013), sustenta que: **un servicio al cliente de calidad**, es lo más resaltante e importante que se debe realizar en toda empresa u organización; sin importar sus características ni operatividad. Estas empresas deben evidenciar que cuentan con la capacidad de sobresalir en esta área, puesto que será la primera impresión por parte de los usuarios lo cual permitirá mantenerse en la preferencia de lo mismo, y si llegase a perturbarse esa preferencia esta se podría reducir a una amenaza. (Sonora, 2013, p. 5)

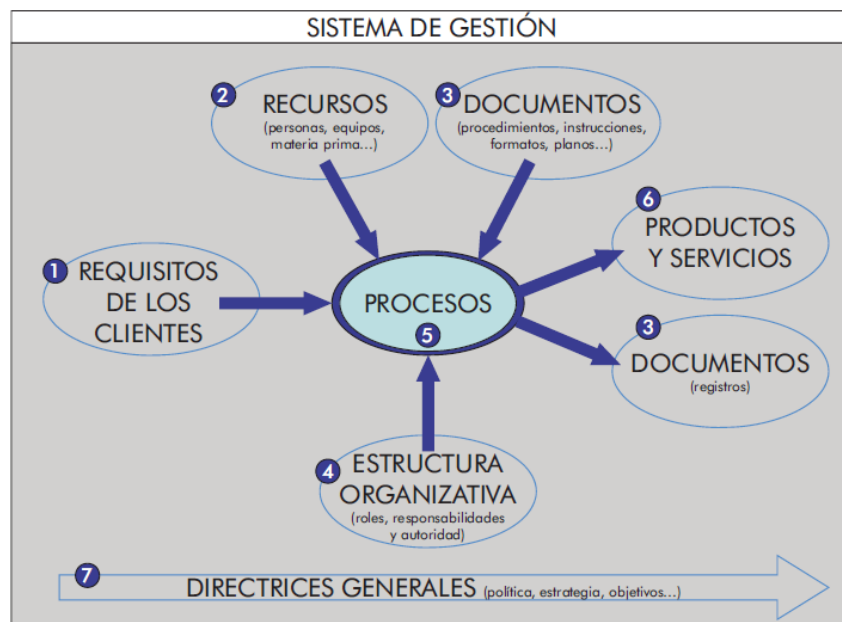


Figura 1. Elementos de un negocio a través de un sistema de gestión

Por su parte Galvis (2011), define la **calidad de servicio al cliente** como: la calidad absoluta en los servicios es el reflejo de buen desarrollo, de mejora continua de cada uno o de todos los procesos de trabajo en la organización, todo ello es posible por la exigencia de la gerencia de calidad.

El servicio al cliente viene tomando fuerza a medida que va surgiendo la competencia, ya que si está se mantiene prospera, los clientes tendrán variedad para poder tomar la mejor decisión en donde obtener el producto o servicio que están solicitando, es en este punto donde toma relevancia el ir refinando y adaptándolo a las necesidades de

los clientes, ya que estos mismos son quienes deliberaran al momento de obtener el producto o servicio. (Instituto Sonora, 2013)

El interés de adquirir un producto o servicio se tiene que orientar por los siguientes aspectos:

- La rivalidad cada vez va en aumento, en donde, los productos ofertados se incrementan marcadamente y con mayor variedad; lo que hace de vital importancia brindar un valor agregado al mismo.
- La competencia va comparando en calidad y en precio, por lo que es ineludible buscar una distinción.
- Los clientes día a día son más minuciosos, no sólo se guían por la calidad y el precio, sino que también, buscan una excelente atención, un entorno agradable, cómodo, con una confianza exclusiva, amable y rápida.
- Si por alguna razón el cliente está disgustado por el servicio o la forma de atención, es muy posible que hable mal de negocio y refiera de su nefasta usanza a otros clientes o posibles consumidores.
- Un cliente que recibe un servicio de calidad o buena atención, es posible que vuelva a consumir nuestros productos o regrese por más productos.
- Si a un cliente se le brinda un servicio de calidad o buena atención, es posible que nos confíe con otros compradores.

Es esencial tener en consideración tales aspectos, ya que, si se alcanzan transmitir de manera correcta cada uno de ellos y, adherirlos de la mejor forma se conseguirá obtener una buena ventaja competitiva.

Para Aniorte (2018) éstas serian algunas de las **peculiaridades** que se deben imitar y dar cumplimiento a un adecuado **servicio de calidad**:

- Cumplir con los propósitos establecidos
- Debe aprovecharse para lo que ha sido diseñado
- Debe ser apropiado para el uso
- Debe satisfacer las carestías
- Debe proveer resultados

Hay diferentes particularidades más detalladas mencionadas (Verdú, 2013) las cuales constarán bajo la responsabilidad del personal que trabaja en las organizaciones, puesto que son destrezas indispensables, sobre todo para quienes tendrán relación directa con los clientes, siendo estas habilidades: exactitud, puntualidad, decisión, apetito, autodomínio, predisposición de servicio, don de gente, asistencia, rumbo positivo, indagación, destreza analítica, quimera, recursos y aspectos externos.

El (Instituto Sonora, 2013) indica que los **principios de atención al cliente**, queda sentado que el cliente es el que percibe y califica la clase de atención que acoge. Alguna recomendación se prioriza para su mejoría. Cada hecho al momento de ofrecer el servicio debe estar pensado en obtener el agrado y satisfacción del cliente. Este contentamiento debe plasmarse en cuantía, calidad, tiempo y precio. Las peticiones del cliente guían la estrategia de la empresa en relación a la producción y desarrollo de bienes y servicios. El servicio diseñado debe satisfacer enteramente las necesidades y gustos de los clientes, además de asegurar la competitividad de la empresa de manera que se encuentre vigente en el mercado.

Hay que tener en cuenta que el servicio no se le ofrece a un cliente indeterminado más por el contrario a un individuo, grupo específico y como tal debe tratarse de la mejor manera. Esto trae consigo individualizar la atención a los clientes que los hace sentirse peculiares. La política de atención al cliente va custodiada de una política de calidad. Todo cliente tiene derecho a saber qué va a conseguir o qué va a esperar del servicio ofrecido por la empresa.

Frente a esta realidad problemática se plantea la siguiente interrogante: **¿Cómo mejorar la gestión por procesos de servicios en atención al usuario de la Facultad de Ciencias Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019?**

La presente investigación se **justifica** porque es necesaria para las oficinas de la Facultad de Ciencias de la Entidad, dado que con ella se podrá establecer una estrategia que redunde en brindar una mejor atención al usuario.

Así mismo es beneficioso para la Facultad de Ciencias en su conjunto porque brindará una nueva imagen acorde con el acelerado proceso de universalización y desarrollo de una nueva sociedad de la información lo cual contribuirá con la modernización de la administración pública.

La **importancia** del presente estudio de investigación reside en que, a través de la gestión por procesos admitirá mejorar, ordenar y simplificar los procesos internos de la Facultad de Ciencias y por ende el usuario recibirá un mejor servicio.

Del mismo modo es conveniente para la Universidad César Vallejo – filial Chiclayo, porque pretende generar un aporte al conocimiento científico que ayude al proceso de la modernización de la administración pública en beneficio de la universidad, la región y el país.

Como **objetivo general** se plantea: Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019.

Para dar cumplimiento al objetivo general se planifica los siguientes **objetivos específicos**:

- Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019.
- Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019.
- Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos.

Finalmente, como **hipótesis** se tiene: Si, se implementa una estrategia de gestión por procesos, entonces, mejoraría el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de estudio y diseño de la investigación

La investigación será elaborada bajo un enfoque **cuantitativo** y de tipo **descriptivo**, dado que, se indaga comprobar las peculiaridades, propiedades y perfiles de personas, grupos, entidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis ya que, es necesario utilizar la revisión documentaría y bibliográfica. La investigación, exclusivamente procura medir o acopiar información de forma autónoma o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren éstas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño de contrastación de la hipótesis es **no experimental – propositiva**, dado que se fundamenta en la necesidad de proponer estrategias para la implementación de gestión por procesos.

$$\begin{array}{ccc} \mathbf{T1} & \rightarrow & \mathbf{T2} \\ \mathbf{M} \leftarrow \mathbf{O} & \rightarrow & \mathbf{P} \rightarrow \mathbf{RE} \end{array}$$

Donde:

- **M:** Es la muestra que se está observando: Trabajadores, usuarios, servicios, procesos, etc.
- **O:** Es la observación a desarrollar en la muestra.
- **P:** Es la propuesta de solución.
- **T1:** Es el tiempo de medición.
- **T2:** Es el tiempo de proyección.
- **RE:** Son los resultados estimados o proyectados.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores |
|--|-----------------------|--|
| Variable Independiente: Estrategia de gestión por procesos | Procesos estratégicos | - Directivos y personal comprometido - Seguimiento y control del plan operativo |
| | Procesos operativos | - Capacitación al personal |
| | Procesos de apoyo | - Tecnología adecuada |
| Variable Dependiente: Servicio de atención al usuario | Calidad de atención | - Atención rápida y oportuna - Tiempo de atención al usuario |
| | Nivel de satisfacción | - Cumplimiento con el usuario - Usuarios satisfechos |

2.3 Población, muestra y muestreo

La población se encuentra estratificada en dos grupos, el primero conformado por directivos y empleados administrativos de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas que hacen un total de 22 empleados públicos y el segundo compuesto por los usuarios que llegan a la facultad a realizar diversos trámites documentarios de manera semanal y que en promedio asciende a 110 usuarios.

Con respecto a la muestra para el primer grupo se mantiene igual es decir 22 servidores públicos.

En lo concerniente al segundo grupo se debe aplicar la siguiente fórmula para determinar la muestra.

$$M = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

Z = Nivel de Confianza (para el 95% de Confianza, Z = 1.96)

P = Proporción de éxito (0.50)

Q = Proporción de Fracaso = 1 – P

E = Error permisible = 8% = 0.08

M = Tamaño muestral = valor a determinar

N = Población = 110

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$M = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (110)}{(0.08)^2 \cdot (110 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$M = 86$$

Después de aplicar la formula se logró obtener una población muestral para el segundo grupo de 86 usuarios.

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

Como técnicas e instrumentos de recolección de datos tenemos:

- **Análisis documentario**, teniendo como instrumento la **Hoja de Análisis**.
- **Observación**, cuyo instrumento es la **Ficha de Observación**.
- **Encuesta**: a través del instrumento **cuestionario**

Para la validez de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario), se ha utilizado como medida la escala de Likert tomando como muestra algunas encuestas piloto con el objetivo de medir la confiabilidad de la misma (ver anexo 3).

2.5 Procedimiento

- Con el **análisis documental** se tiene como finalidad recolectar información de fuentes bibliográficas tales como: informes técnicos, reportes estadísticos, expedientes, normas, etc. de la entidad en estudio. El procedimiento consistió en el análisis de los datos recolectados de este tipo de fuentes, haciendo uso del instrumento **hoja de análisis**.
- Con la **observación** se tiene como finalidad recolectar información de acontecimientos, hechos, procesos, desarrollados por la entidad en estudio. El procedimiento se llevó a cabo tomando evidencias a través de la **ficha de observación** sobre ciertos aspectos en la entidad y que a la vez ir corroborando los mismos de manera directa.
- **Con la encuesta**, la cual a través del cuestionario se aplicó a la población en estudio con la finalidad de validar la cultura sobre el servicio atención al usuario en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, lo cual permitió obtener información de la variable en investigación.

Para el caso de la encuesta se utilizó un cuestionario, teniendo como medida la escala de Likert, en donde a través de preguntas se logró recabar información con el propósito aplicar la gestión de procesos de servicios en atención al usuario en la Facultad de Ciencias de la Universidad, como se puede notar en la tabla N° 2.

Tabla 2. *Escala de Likert*

| Ítem | Escala | Inicial |
|------|--------------------------------|---------|
| 1 | Totalmente en Desacuerdo | TD |
| 2 | Desacuerdo | D |
| 3 | Ni en Acuerdo Ni es Desacuerdo | I |
| 4 | De Acuerdo | DA |
| 5 | Totalmente de Acuerdo | TA |

Fuente: Elaboración propia

2.6 Método de análisis

Luego que se ha reunido y organizado toda la documentación e información de se procedió a analizar y describir los elementos integradores más importantes de cada documento, ficha de observación y cuestionario; en donde los datos recogidos fueron tabulados y procesados con el Software Estadístico SPSS y el Software Aplicativo Microsoft Excel, utilizando fórmulas de estadística descriptiva.

2.7 Aspectos éticos

Es importante indicar que la información obtenida, analizada y procesada en la presente investigación es únicamente con fines académicos bajo este enfoque se plantean los siguientes aspectos éticos:

La Confidencialidad, que es parte del secreto profesional que se debe mantener y permite ser celoso con la investigación, evitando divulgar la información de datos personales que se obtienen producto de esta investigación; tal como se estipula en La ley N° 29733: “Ley de protección de datos personales”, en su Título IV; indica que: el procesamiento de datos personales sin el debido consentimiento así como reunir datos personales por medios falaces, inicuos o pérfidos; constituye un delito el cual está penado por el estado peruano.

La Objetividad, mediante la cual se pretende dar a conocer aspectos con veracidad en relación a los estudios realizados sobre el diseño de una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias de la Universidad, dejando a un lado la subjetividad del investigador.

La Originalidad, a través de la cual se citarán las fuentes bibliográficas de la información reflejada en la presente investigación, a fin de expresar la ausencia de plagio intelectual.

III. RESULTADOS

Se debe tener en cuenta que la población en estudio está constituida por los empleados administrativos de Facultad de Ciencias de la UNPRG y los usuarios que acuden periódicamente a la Facultad a realizar algún tipo de trámite. Los resultados que se muestran a continuación están en función de las dimensiones (Calidad de atención y Nivel de satisfacción) de la variable dependiente (Servicio de atención al usuario).

3.1 Tablas y Figuras

Tabla 3. *¿El personal de la facultad se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| TD | 24 | 28% |
| D | 23 | 27% |
| I | 4 | 5% |
| A | 20 | 23% |
| TA | 15 | 17% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

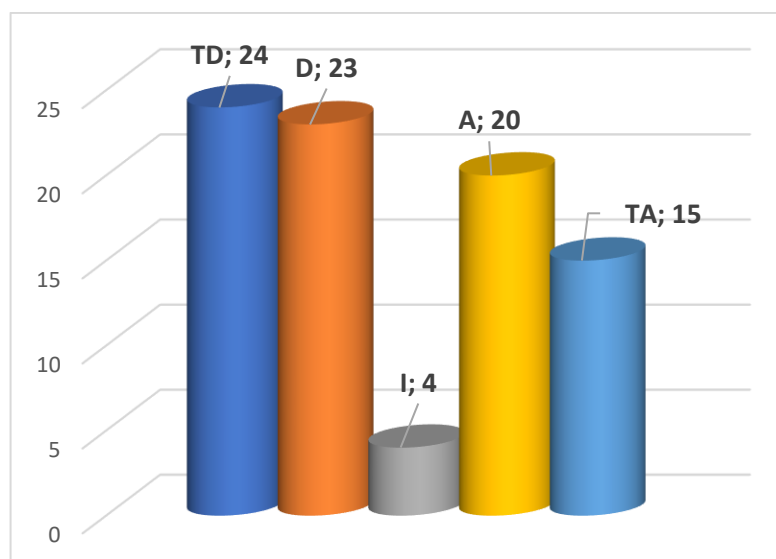


Figura 2. Percepción de los usuarios hacia el personal de la facultad al momento de requerir ayuda

El 45% de los usuarios encuestados considera que el personal (sobre todo los empleados administrativos) de la Facultad de Ciencias no se muestra predispuesto a ayudarlos u orientarlos ante cualquier trámite que éstos realicen, mientras que el 40% de los usuarios indica que el personal de la Facultad si muestra predisposición para colaborar y ayudarlos con los trámites.

Tabla 4. *¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| TD | 25 | 29% |
| D | 27 | 31% |
| I | 5 | 6% |
| A | 17 | 20% |
| TA | 12 | 14% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

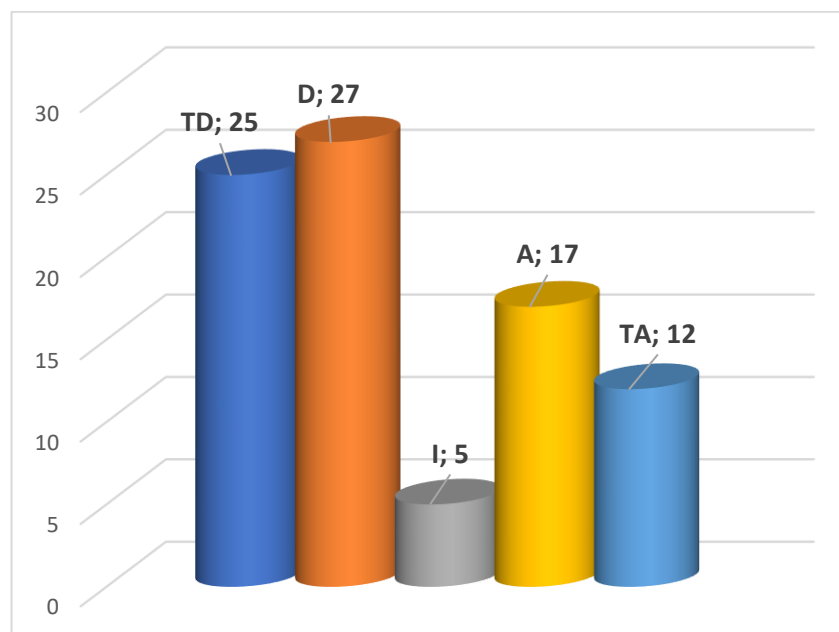


Figura 3. Percepción de los usuarios con respecto al trato por parte del personal de la Facultad

Del 100% de los encuestados se pudo determinar que el 34% de los usuarios está de acuerdo con el trato considerado y amable que recibe por parte personal administrativo de la Facultad de Ciencias, mientras que el 60% indica todo lo contrario.

Tabla 5. *¿El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| TD | 17 | 20% |
| D | 15 | 17% |
| I | 3 | 3% |
| A | 29 | 34% |
| TA | 22 | 26% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

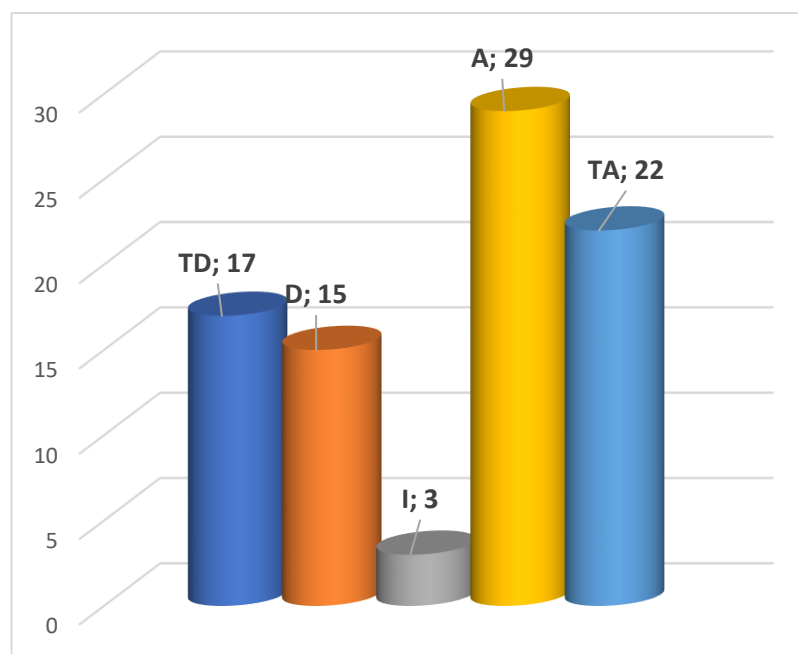


Figura 4. Cualificación de los usuarios hacia el personal de la Facultad

El 34% y 26% de los usuarios encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias está totalmente cualificado para su labor desempeñada. Por su parte el 37% manifiesta lo contrario.

Tabla 6. *¿El tiempo que tarda el personal en atenderme fue el esperado?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| TD | 12 | 14% |
| D | 29 | 34% |
| I | 2 | 2% |
| A | 29 | 34% |
| TA | 14 | 16% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

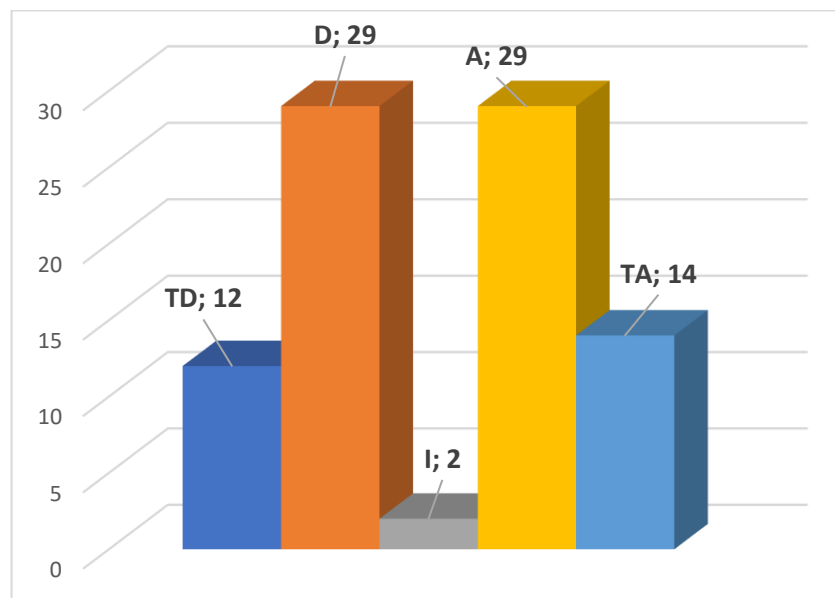


Figura 5. Percepción de tiempo de los usuarios en ser atendidos por parte de los empleados de la Facultad

Los resultados nos muestran que el 34% y 16% de los encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, al considerar que el tiempo que tarda el personal de la Facultad de Ciencias en atender a los usuarios es el esperado, mientras que, el 48% manifiestan lo contrario.

Tabla 7. *¿Cuándo acudo a la Facultad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| TD | 22 | 26% |
| D | 13 | 15% |
| I | 2 | 2% |
| A | 30 | 35% |
| TA | 19 | 22% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

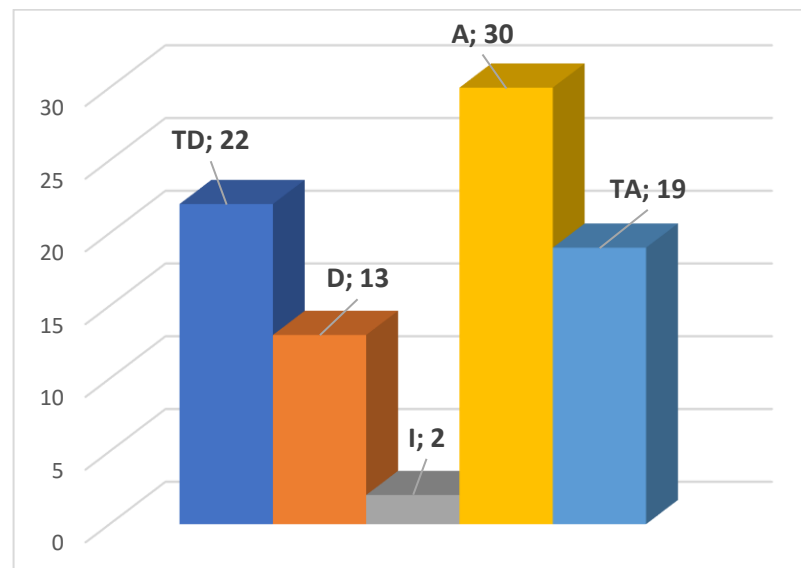


Figura 6. Percepción de los usuarios en contactar con la persona que pueda atender a sus demandas.

Los encuestados indican estar de acuerdo y totalmente de acuerdo (35% y 22% respectivamente) que el tiempo que tarda el personal de la Facultad de Ciencias en atender a los usuarios es el esperado. Por su parte el 41% opina no estar de acuerdo.

Tabla 8. *¿Cuándo acudo a la Facultad, encontraré las mejores soluciones a mi trámite documentario?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| TD | 14 | 16% |
| D | 19 | 22% |
| I | 6 | 7% |
| A | 26 | 30% |
| TA | 21 | 24% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

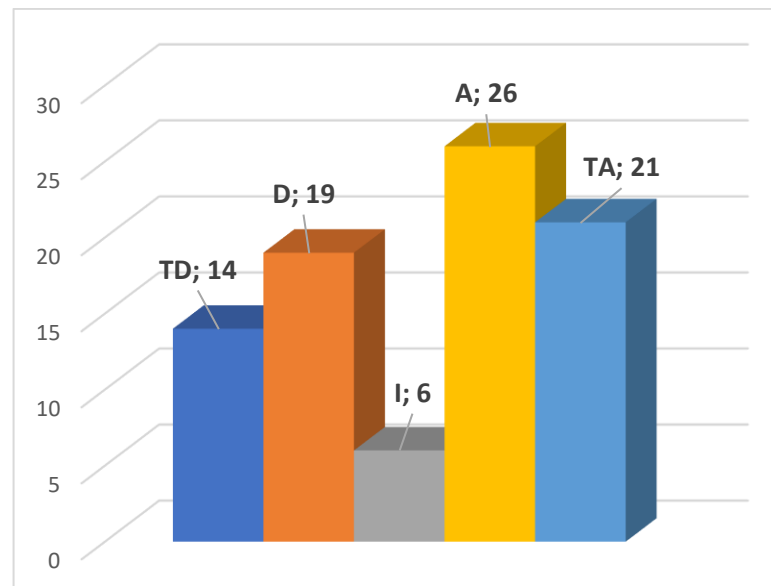


Figura 7. Percepción de los usuarios al momento de acudir a la Facultad y encontrar las mejores soluciones.

Del 100% de los encuestados, se logró determinar que el 30% de los usuarios están de acuerdo y el 24 % está totalmente de acuerdo, qué cuando acuden a la Facultad de Ciencias encuentran la mejor solución a su trámite documentario. Por consiguiente, el 38% de los usuarios manifiesta lo contrario.

Tabla 9. *¿El servicio brindado por el personal de la Facultad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| TD | 30 | 35% |
| D | 25 | 29% |
| I | 3 | 3% |
| A | 15 | 17% |
| TA | 13 | 15% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

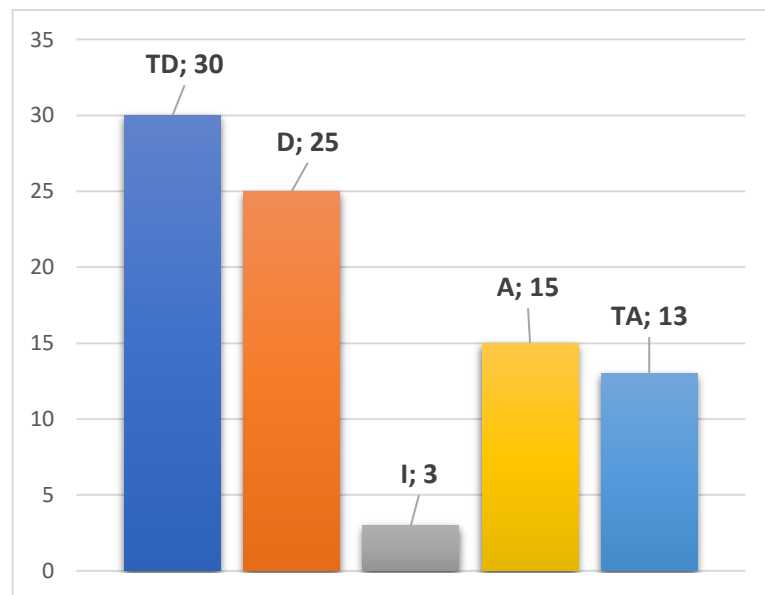


Figura 8. Percepción de los usuarios sobre la respuesta rápida al servicio brindado por la Facultad

Un gran porcentaje de los usuarios encuestados, 29% y 35% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente acerca del servicio brindado por el personal de la Facultad en respuesta a la solución a sus trámites. Por el contrario, el 32% de los usuarios indica encontrarse satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 10. *¿El servicio que brinda la facultad se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario?*

| Iniciales | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| TD | 27 | 31% |
| D | 28 | 33% |
| I | 4 | 5% |
| A | 11 | 13% |
| TA | 16 | 19% |
| Total | 86 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

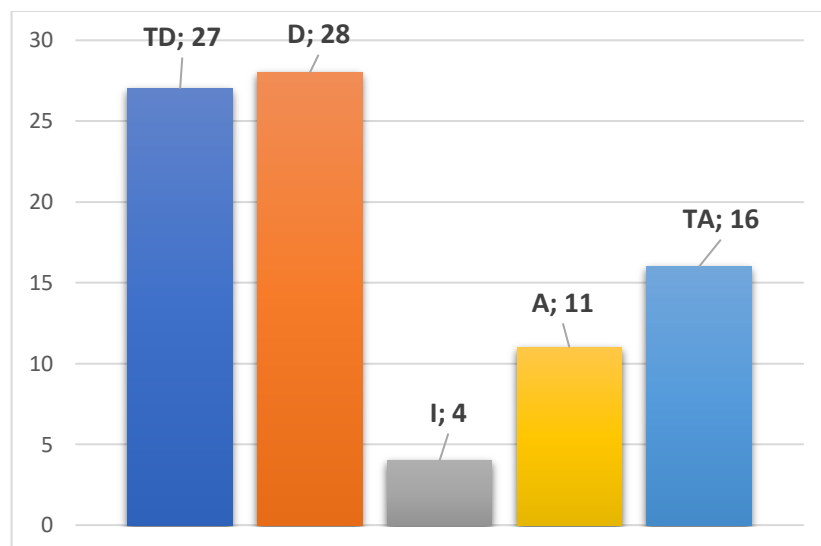


Figura 9. Percepción de los usuarios sobre el servicio brindado por la Facultad

Los resultados nos muestran que el 33% y 31% de los usuarios encuestados está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, al considerar que el servicio que brinda la Facultad de Ciencias de la UNPRG no se adapta perfectamente a sus necesidades. Por su parte el 32% cree que el servicio brindado por la Facultad esta de acorde y se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario.

IV. DISCUSIÓN

El estado actual del servicio de atención al usuario en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se está realizando de manera empírica y poco profesional por parte de los servidores (empleados) públicos de la entidad; en donde la calidad de atención no es la más rápida ni oportuna, tal como se indica, el 60% de los encuestados manifiesta que el trato hacia el usuario no es considerado ni amable, así mismo el 48% de los encuestados considera que el personal tarda mucho tiempo en atender al usuario (ver tabla N° 04 y tabla N° 06 respectivamente). Lo que denota la falta de compromiso e interés por parte del personal docente y administrativo de la Facultad.

En correspondencia a los resultados obtenidos por (Guanín, 2015), se puede determinar que la percepción del empleado del Hospital de Quito, manifiesta que la atención al paciente es un 88% buena, pero aun así estos procesos de atención se pueden mejorar; mientras que desde el punto de vista del usuario que acude frecuentemente a la Facultad de Ciencias de la UNPRG, los resultados indican que el servicio que brinda la Facultad es considerado por el 31% de los encuestados como bueno, en contraparte con un 64% que menciona que los servicios ofrecidos por la Facultad no son los más eficientes (ver tabla N° 10), por lo que se necesita mejorar los procesos de atención al usuario que acude a la Facultad.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario, podemos indicar que el 55% de los encuestados manifiestan que los empleados administrativos de la Facultad de Ciencias muestran poca predisposición para ayudar al usuario (ver tabla N° 03). Este resultado, en relación con lo obtenido por (Díaz, 2017) en donde el 75% de los pacientes encuestados en el Centro Médico del Hogar de la Madre se sienten satisfechos con el servicio prestado por la entidad en mención, en donde el componente humano (médico – paciente) es lo más importante.

Con respecto a la capacitación del personal en servicio de atención al usuario, podemos decir que el 60% de los encuestados (ver tabla N° 05), indican que, el personal se encuentra cualificado para realizar las tareas administrativas propias de la Facultad de Ciencias de la UNPRG; esto en relación a los resultados obtenidos por (Excebio, 2016), se tiene que, el 55% encuestados manifiesta que el personal está calificado para

atender al usuario que acude a realizar algún trámite a la Dirección de Turismo y Artesanía GERCETUR – Lambayeque.

Así mismo (Excebio, 2016), indica que el servicio que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía es rápido, oportuno y cumple con las expectativas del usuario, es decir el 52% manifiesta lo antes señalado; este resultado se asemeja al obtenido por los usuarios encuestados de la Facultad de Ciencias de la UNPRG, en donde el 57% hace saber (ver tabla N° 07), que el personal de la Facultad atiende a sus demandas de manera satisfactoria y el 55% de los encuestados, (ver tabla N° 08), indica que, le brinda la mejor solución a los trámites a realizar.

Finalmente, el servicio brindado por la Facultad, refleja un ligero descontento entre los usuarios, el 64% de los encuestados (ver tabla N° 09), manifiesta que, el servicio brindado por el personal en la Facultad de Ciencias de la UNPRG de Lambayeque, no brinda una respuesta rápida y sobretodo oportuna a las necesidades y problemas de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

En relación a la Gestión por procesos de servicios en atención al usuario de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, conlleva a que se aborde a las siguientes conclusiones:

- El análisis realizado a través de los métodos y técnicas de obtención de datos como la observación de los procesos y la encuesta aplicada a los directivos y administrativos de la Facultad de Ciencias, así como a los usuarios que acuden frecuentemente a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se logró constatar que, el servicio de atención al usuario no es el más adecuado, en donde el personal de la Facultad se muestra poco colaborativo con los usuarios en sus trámites a realizar y por ende éstos tardan demasiado tiempo en ejecutarse, comprobándose la falta de compromiso del personal directivo, administrativo y de servicio con la entidad.
- La estrategia desarrollada se basa en obtener una gestión por resultados, la misma que busca la satisfacción del usuario, poniendo a disposición de éstos, servicios web en línea, que redunden en brindar un servicio eficiente y de calidad, logrando de esta manera que la Facultad de Ciencias y de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo muestre indicadores positivos en Gestión Pública.
- Las estrategia de implementación de gestión de procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, fue corroboradas por tres expertos en Gestión Pública, todos ellos de reconocida trayectoria académica y profesional, conllevando a mostrarse de acuerdo con que la estrategia planteada posee potencialidades de contribuir en mejorar y poder brindar en la Facultad de Ciencias un servicio de calidad en atención al usuario y por ende un mejor nivel de satisfacción de los mismos.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados de la presente investigación, contribuyen en proponer una estrategia de implementación de gestión de procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en ese sentido se recomienda:

- La correcta aplicación de la estrategia de implementación en gestión por procesos de servicios en atención al usuario en la Facultad de Ciencias en la UNPRG de Lambayeque, depende en gran medida de la predisposición y el compromiso por los directivos de la Facultad (Decano, Administrador y Jefes de Área), personal administrativo y personal docente; todo este grupo humano debe trabajar articuladamente y en forma conjunta para lograr los objetivos.
- Siendo la gestión por procesos uno de los principales ejes del proceso de modernización del estado, se debe continuar con la implementación de procesos y mejora continua en todas las Oficinas Centrales y Facultades de la UNPRG, tomando como referencia el presente estudio de investigación.
- Capacitar al personal administrativo y docente de la Facultad de Ciencias en gestión de servicios y atención al usuario y de esta forma garantizar el éxito de la estrategia y la consolidación de la misma; permitiendo que la Facultad y por consiguiente la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo logre indicadores positivos en gestión por resultados.

VII. PROPUESTA

ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN EN GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LAMBAYEQUE

La gestión procesos constituye una herramienta que busca una administración pública eficiente, definiendo y poniendo en práctica procesos de producción de bienes y servicios públicos, logrando de esa manera un estado moderno al servicio de las personas. Con la gestión por procesos orienta sus esfuerzos a satisfacer a los ciudadanos, gestionar eficaz y eficientemente los recursos de la entidad, fomentar el trabajo colaborativo para así lograr incrementar la confianza de la ciudadanía.

1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una estrategia de implementación en gestión por procesos de servicios en atención al usuario en la Facultad de Ciencias en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

2. FUNDAMENTACIÓN

Para que la implementación de gestión de procesos sea exitosa, se necesita del compromiso del titular de la entidad, en nuestro caso el Decano de la Facultad, se necesita también de la participación del secretario de la Facultad quien será el responsable de llevar a cabo el proceso de implantación de la gestión por procesos, finalmente se necesita del área de administración quien será la encargada de implementar la gestión de procesos y liderar todo el trabajo de implementación.

En la Facultad de Ciencias de la UNPRG, se tiene que mejorar el servicio de atención al usuario para el ello se ha creído conveniente a través de la gestión por procesos dar solución al mismo a través de una estrategia que resuelva los antes mencionado.

3. MAPEO DE PROCESOS ACTUALES

3.1 Proceso de matrícula extemporánea

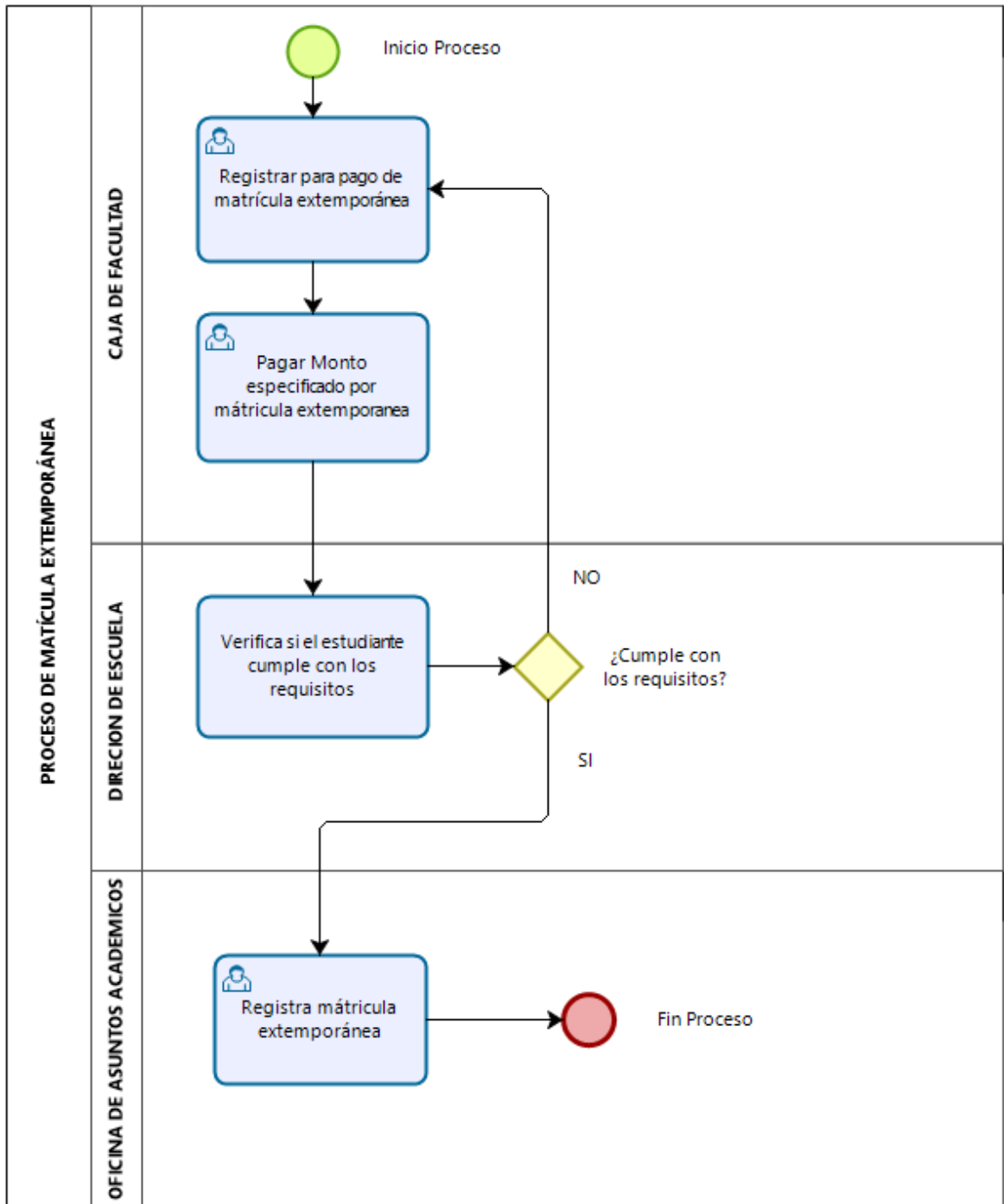


Figura 10. Proceso actual de matrícula extemporánea

3.2 Descripción del Proceso de matrícula extemporánea

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| Nombre Proceso | | Matrícula extemporánea |
| Dueño del Proceso | | Oficina de Asuntos Académicos |
| Objetivo | | Realizar la matrícula extemporánea de los estudiantes de la Facultad de Ciencias |
| Alcance | Inicia | Estudiante realiza el pago en caja |
| | Incluye | Verificación de los requisitos de matrícula V° B° de la ficha de matrícula |
| | Termina | Registro en el sistema de la matrícula extemporánea |
| Descripción de actividades | | |
| N° | Actividad | Responsable |
| 1 | El estudiante realiza el pago en caja de la Facultad en función de sus créditos aprobados | Estudiante / Caja |
| 2 | Dirección de Escuela verifica si el alumno cumple con los requisitos de matrícula | Estudiante / Director de Escuela |
| 3 | La Oficina de Asuntos Académicos proporciona el V° B° de la ficha de matrícula, para luego registrar la matrícula extemporánea | Estudiante / Secretaria |

3.3 Proceso de sustentación de tesis y obtención de título

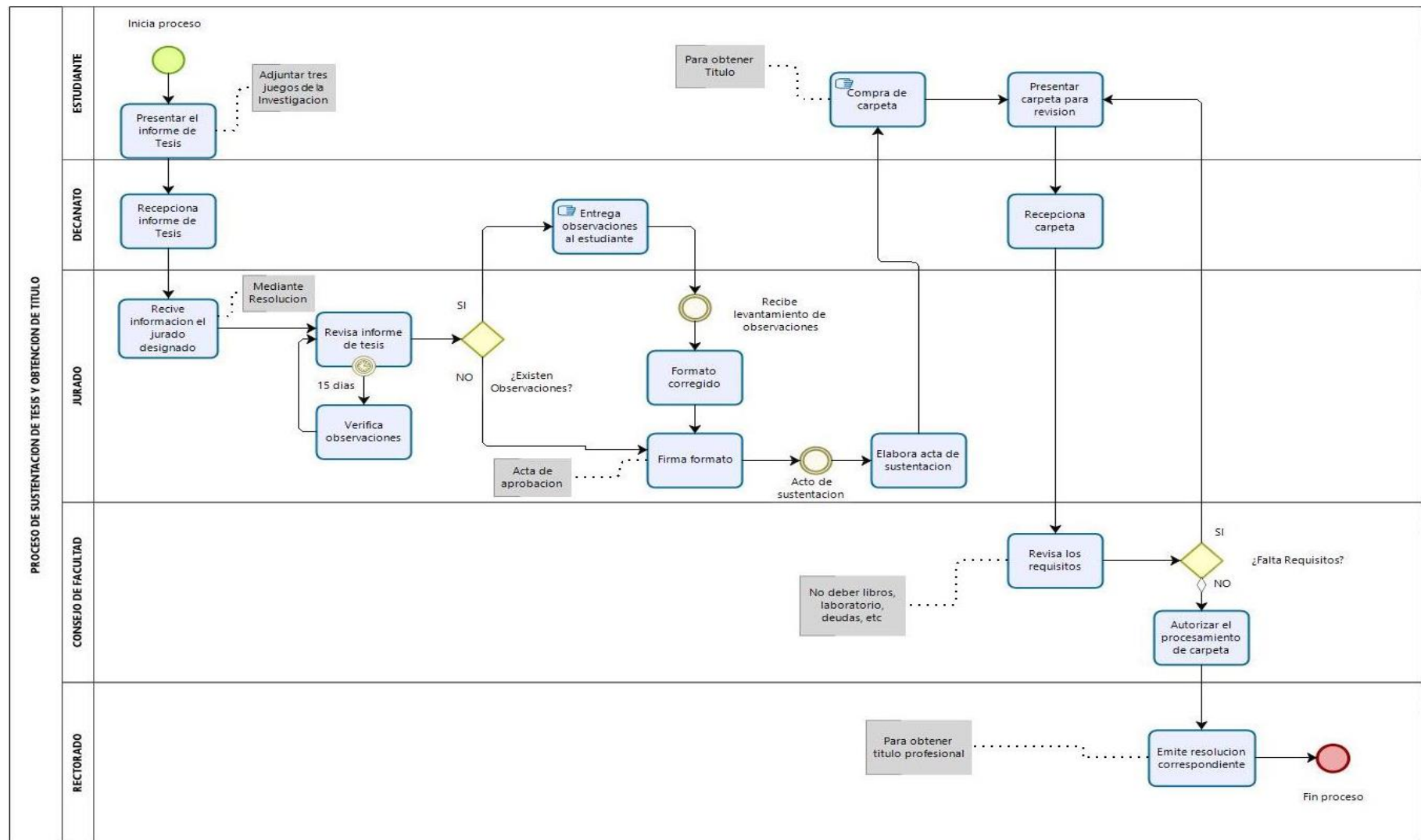


Figura 11. Proceso actual sustentación de tesis y obtención de título

3.4 Descripción del Proceso sustentación de tesis y obtención de título

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| Nombre Proceso | | Sustentación de tesis y obtención de título |
| Dueño del Proceso | | Facultad de Ciencias |
| Objetivo | | Realizar el proceso de sustentación de tesis y obtención de título profesional |
| Alcance | Inicia | El estudiante presente tres ejemplares de su informe de tesis |
| | Incluye | Asignación de jurado de tesis Elaboración del acta de sustentación Adquisición de la carpeta de título profesional |
| | Termina | Emisión de la resolución del título profesional |
| Descripción de actividades | | |
| N° | Actividad | Responsable |
| 1 | Presentación del informe de tesis, tres juegos | Estudiante |
| 2 | Recepción del informe de tesis | Secretaria Decanato |
| 3 | Asignación del jurado de tesis | Decanato |
| 4 | Revisión del informe de tesis y entrega de observaciones al estudiante | Jurado / Estudiante |
| 5 | Levantamiento de observaciones, sí las hubiera | Estudiante |
| 6 | Acto de sustentación y elaboración del acta | Estudiante / Jurado |
| 7 | Compra y presentación de la carpeta de título profesional | Estudiante / Decanato |
| 8 | Recepción y aprobación de la carpeta | Decanato / Consejo de Facultad |
| 9 | Emisión la resolución para la obtención del título profesional | Rectorado |

4. MAPA ESTRATÉGICO

La implementación de gestión por procesos - uno de los tres ejes de la Modernización del estado - de servicios en atención al usuario en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, está enfocada en la gestión por resultados, en donde el usuario es el principal elemento de este eje. Bajo este enfoque se plantea el siguiente mapa estratégico.

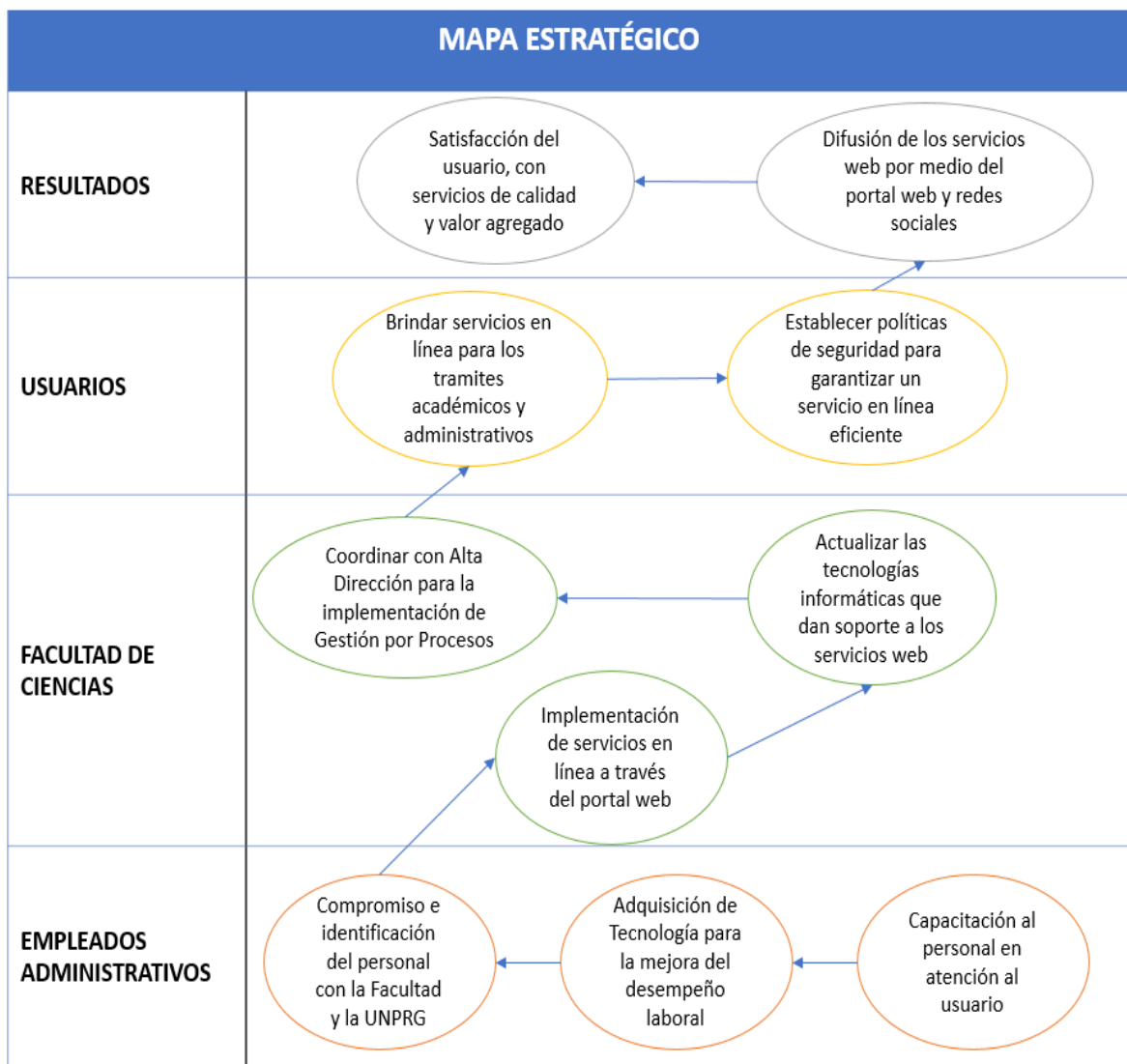


Figura 12. Mapa Estratégico de Implementación de Gestión por Procesos en la Facultad de Ciencias - UNPRG

Fuente: Elaboración propia

5. MAPEO DE PROCESOS PROPUESTOS

5.1 Proceso propuesto de matrícula extemporánea

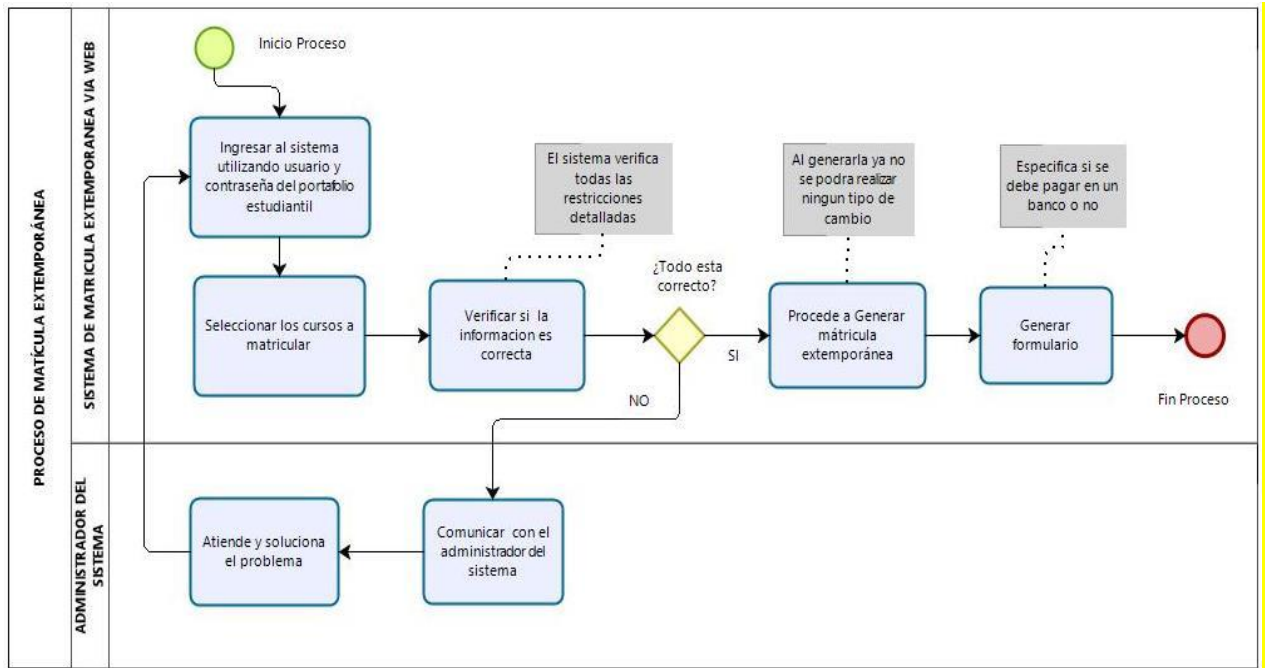


Figura 13. Proceso propuesto de matrícula extemporánea

5.2 Descripción del proceso propuesto de matrícula extemporánea

| | | |
|-----------------------------------|--|--|
| Nombre Proceso | | Matrícula extemporánea, proceso mejorado |
| Dueño del Proceso | | Oficina de Asuntos Académicos |
| Objetivo | | Realizar la matrícula extemporánea vía web de los estudiantes de la Facultad de Ciencias |
| Alcance | Inicia | Acceso al sistema web |
| | Incluye | Verificar credenciales de acceso Seleccionar cursos a matricularse |
| | Termina | Constancia de matrícula extemporánea |
| Descripción de actividades | | |
| N° | Actividad | Responsable |
| 1 | Ingresar al sistema como las credenciales correspondientes | Estudiante |
| 2 | Seleccionar los cursos a matricular, verificar la información consignada | Estudiante / Sistema Web |
| 3 | Generar constancia de matrícula extemporánea | Estudiante / Sistema Web |

5.3 Proceso propuesto de sustentación de tesis y obtención de título

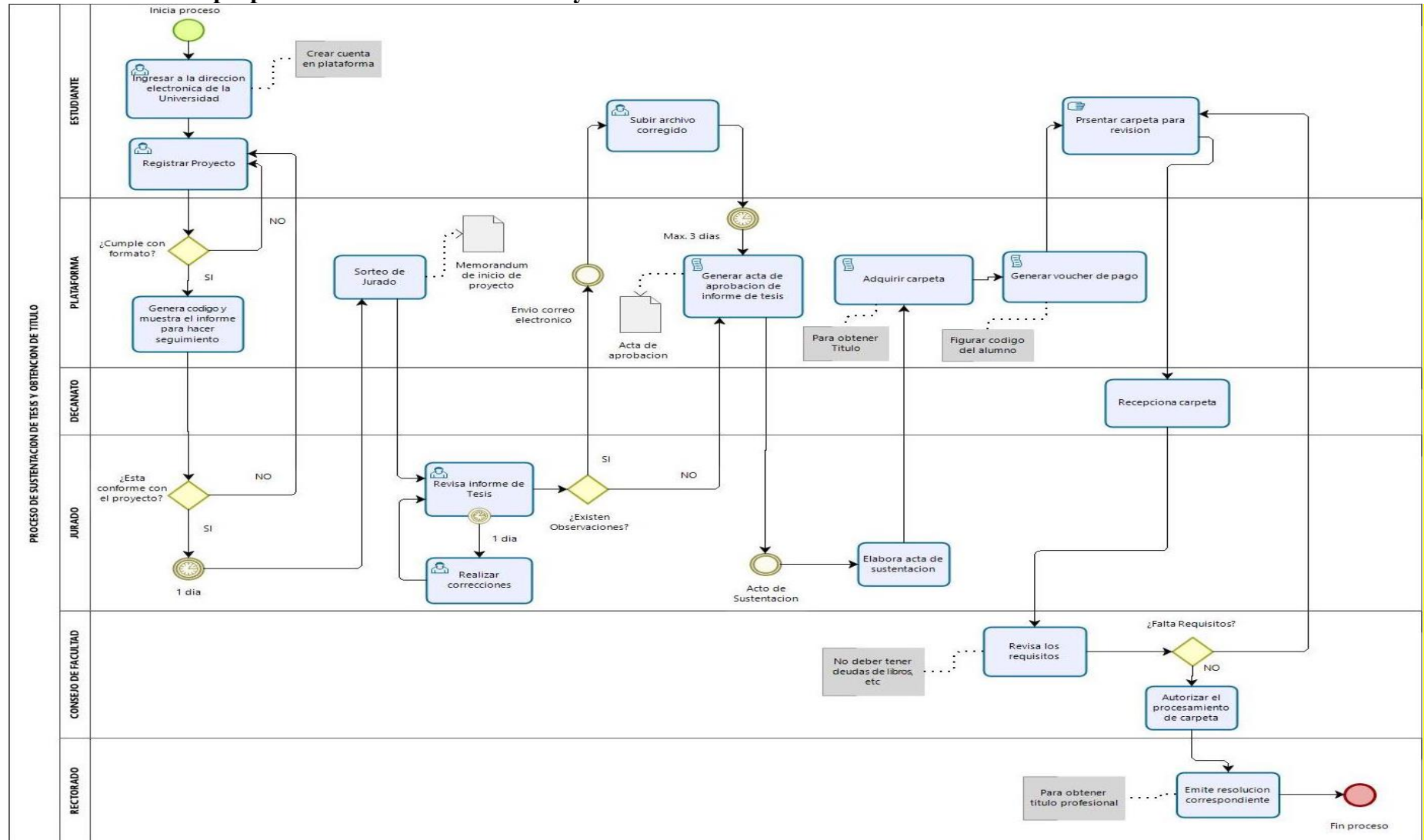


Figura 14. Proceso propuesto de sustentación de tesis y obtención de título

5.4 Descripción del Proceso mejorado de sustentación de tesis y obtención de título

| | | |
|-----------------------------------|--|---|
| Nombre Proceso | | Sustentación de tesis y obtención de título, proceso mejorado |
| Dueño del Proceso | | Facultad de Ciencias |
| Objetivo | | Realizar el proceso mejorado de sustentación de tesis y obtención de título profesional |
| Alcance | Inicia | Registrar proyecto de tesis por la página web |
| | Incluye | Asignación de jurado de tesis Generación del acta de sustentación Adquisición de la carpeta de título profesional |
| | Termina | Emisión de la resolución del título profesional |
| Descripción de actividades | | |
| N° | Actividad | Responsable |
| 1 | Acceder a la página web de la universidad y registrar el proyecto de tesis | Estudiante |
| 2 | Generar código y muestra el informe de tesis para hacer seguimiento | Estudiante / Sistema Web |
| 3 | Sorteo y asignación del jurado | Sistema Web |
| 4 | Revisión del informe de tesis | Jurado |
| 5 | Si hay observaciones, subir informe de tesis corregido | Estudiante |
| 6 | Generar acta de aprobación de informe de tesis | Sistema Web |
| 7 | Acto de sustentación y elaboración del acta | Estudiante / Jurado |
| 8 | Compra y presentación de la carpeta de título profesional | Estudiante |
| 9 | Recepción y aprobación de la carpeta | Decanato / Consejo de Facultad |
| 10 | Emisión la resolución para la obtención del título profesional | Rectorado |

VIII. REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (25 de Abril de 2014). *Políticas de Estado*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2017, de Acuerdo Nacional. Unidos para crecer: <http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/>
- Acuerdo Nacional. (25 de Mayo de 2014). *Políticas de Estado*. Recuperado el 06 de Marzo de 2018, de Acuerdo Nacional. Unidos para crecer: <http://acuerdonacional.pe/>
- Aiteco Consultores. (05 de Agosto de 2018). *Gestión de Procesos de la Administración Pública*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/>: <https://www.aiteco.com/gestion-de-procesos-en-la-administracion-publica/>
- Alanis, S. (2012). *Gobierno Electrónico*. Buenos Aires.
- Alfaro A., R., Bustos R., G., González R., A., & Loroño A., J. (2013). *Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones*. Valparaiso, Chile: Ediciones Universitarias de Valparaiso.
- Aliaga Vílchez, T. E. (2015). *La gestión por procesos y la gestión por resultados como base de la satisfacción del ciudadano: la experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú*. Lima, Perú: XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/\\$FILE/alivilc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/$FILE/alivilc.pdf).
- Aniorte, N. (27 de Mayo de 2018). *GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS*. Recuperado el 05 de Enero de 2019, de Servicios de Calidad: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Aquino Lalupú, J. D., & Germán Reyes, N. C. (2018). *Bussines Process Management Aplicado a los Procesos de la Escuela Profesional de Ingeniería en Computación e Informática de la FACFyM - UNPRG*. Lambayeque, Perú: UNPRG. Recuperado el 05 de Abril de 2019, de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2193>
- Begazo, J. D., & Fernández-Baca, W. (Junio de 2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 19(37), 25-30. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/13773/12207>
- Benavides Castro, C. M. (2014). *El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bertalanffy, V. (1976). *Teoría General de Sistemas*. México: Fondo de Cultura Economica.

- Castro, M., Sánchez Rivero, D., Farfán, J., Castro, D., Cándido, A., & Vargas, A. (2012). *Diseño y desarrollo de una herramienta para automatizar el proceso de Gobierno Electrónico*. Jujuy - Argentina: Universidad Nacional de Jujuy.
- Chong, J. (14 de Enero de 2015). *¿Cuáles son las ventajas y desventajas del gobierno electrónico?* Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de Internet en las Organizaciones & Software Libre: <https://jorchong.wordpress.com/2015/01/14/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-gobierno-electronico/>
- CICGP. (27 de Junio de 2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. *ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública*, 28. Recuperado el 11 de Enero de 2019, de http://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/carta_iberoamericana_de_calidad.pdf
- Correa Morocho, R., & Criollo Gonzáles, P. A. (2009). *Gobierno Electrónico para la Modernización de la Administración Pública*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Cortéz Sánchez, J., & Cardona Madariaga, D. (2015). *Gobierno electrónico en América Latina: revisión y tendencias*. Rosario: Universidad del Rosario.
- Criado, I., & Gil-García, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*. México: Scielo.
- Cristoldi, P. (2002). Gobierno electrónico: contextos, coyunturas y propuestas. *Ensayo presentado en el XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico"*. Caracas: CLAD.
- Díaz de las Casas, J. L. (2017). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al paciente en el Hogar de la Madre, 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15228>
- Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima: Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Recuperado el 11 de Enero de 2019, de <http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/cij/documentos/ServicioAtencionCliente110708.pdf>
- Excebio Cabrera, L. (2016). *Propuesta de gestión de procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios en la dirección de turismo y artesanía de la GERCETUR Lambayeque - Chiclayo 2016*. Chiclayo: Escuela de Postgrado - Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3771>
- Galvis Lista, E., & Gonzáles Zabala, M. P. (Setiembre de 2014). Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: una revisión de literatura. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 24(2), 37-55. Obtenido de www.scielo.org.co/pdf/cein/v24n2/v24n2a03.pdf
- Galvis, G. I. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Caracas: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- García Echevarría, M. D. (2013). *Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para la Mejorar la Gestión Gubernamental del Gobierno Regional de Lambayeque*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- García Sánchez, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público* N° 47, 37-64. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>
- Guanín Moreno, A. C. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del hospital militar*. Quito, Ecuador: Escuela Politecnica Nacional.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- IDEA. (2009). *Gestión Pública - Material de Trabajo*. Lima: Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA Internacional.
- Instituto Sonora. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente - Un pilar en la gestión empresarial. *El Buzón de Pacioli*, 5.
- ISO 9000. (01 de Agosto de 2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Recuperado el 05 de Enero de 2019, de ISO 9000:2015(es): <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO 9001. (2008). *International Standardization Organization. Enfoque basado en proceso. ISO 9001:2008*. España: ISO.
- Ley del Procedimiento Administrativo General . (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444*. Lima: Congreso de la Republica.
- Maldonado, J. (2011). *Gestión de Procesos*. España: EUMED. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Mallar, M. A. (10 de Mayo de 2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13(1), 1-22. Obtenido de http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51
- Moore, M. H. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público-privadas. *Reforma y Democracia*. No. 34, 15-16. Recuperado el 24 de Enero de 2018, de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/034-febrero-2006/0052203>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Serie Gestión Pública*, CEPAL - Serie Gestión Pública N° 73.
- Naser, A., & Hofmann, A. (2012). La contribución del gobierno y los datos abiertos en la integración regional. *Serie Gestión Pública*, CEPAL - Serie Gestión Pública N° 84.
- Nuñez Guerrero, Y., Rodríguez Monroy, C., & Arancibia, S. (2010). Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de educación superior. *8th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology* (págs. 1-9). Arequipa: Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology. Obtenido de www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM053_Nunez.pdf

- ONGEI. (2013). *Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú*. Lima: PCM - ONGEI.
- Pardo Alvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid, España: AENOR.
- PCM. (1993). *Decreto Supremo N° 094-92-PCM*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: Secretaria de Gestión Pública - Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- PCM. (27 de Febrero de 2017). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros. *Decreto Supremo N° 022-2017-PCM*. Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Rey Peterio, D. (16 de Febrero de 2005). *Gestión por procesos y modelado de procesos*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/>
- Secretaria de Gobierno Digital. (08 de Diciembre de 2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013 . 2017*. Obtenido de Secretaria de Gobierno Digital: http://www.gobiernodigital.gob.pe/noticias/segdi_noticias_detalle.asp?pk_id_entidad=1878&pk_id_noticia=437
- Secretaria de Gobierno Digital. (2018). *Secretaria de Gobierno Digital*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaria de Gobierno Digital: <http://www.gobiernodigital.gob.pe/>
- SENCICO. (2016). *Gestión por Procesos*. Lima: SENCICO. Obtenido de <https://www.sencico.gob.pe/descargar.php?idFile=1425>
- Soto Vivar, M. (2015). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Spano Tardivo, P. (2016). El Principio de Transparencia de la Gestión Pública en el Marco de la Teoría del Buen Gobierno y la Buena Administración. *Revista Digital de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo - N° 1*, 225-268.
- Tejada Tongo, H. E., & Seclen Uchofen, J. L. (2016). *LA LEY N° 27806 - LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN CONTRA LA CORRUPCIÓN PARA LA MEJORA DE LA GOBERNABILIDAD EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE 2015*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- UNPRG. (2017). *Estutato UNPRG*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- UNPRG. (19 de Febrero de 2018). *UNPRG PEI 2015 - 2019*. Obtenido de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/acercade>
- Vasquez Pedrouzo, C. (2011). El Régimen jurídico del acceso a la información pública y la protección de datos personales. *Revista de Derecho y Tribunales N°15*, 62.
- Verdú, C. (20 de Marzo de 2013). *13 Características personales para el éxito en la atención al cliente*. Recuperado el 09 de Enero de 2019, de ClienteLandia:

<https://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>

Villa González del Pino, E., Pons Murguía, R., & Bermúdez Villa, Y. (Junio de 2013). Metodología para la gestión del proceso de investigación de una programa universitario. *INGE CUC*, 9(1), 65-82. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4868991.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

| DEFINICIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | TÍTULO | VARIABLES | HIPÓTESIS |
|---|--|--|---|--|
| <p>¿Cómo mejorar el servicio de atención al usuario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. 2. Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. 3. Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos. | <p>Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE Estrategia de gestión por procesos</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Servicio de atención al usuario.</p> | <p>Si, se implementa una estrategia de gestión por procesos, entonces, mejoraría el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019.</p> |

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE

1° Juez Experto: Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas

| UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------------------------------------|-----------|------------------|--------------|------------------------------------|-----------------------------------|---------|-------|-----------------------|--|
| INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO N° 01 – APLICADO AL PERSONAL (DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS – UNPRG | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">NOMBRE DEL JUEZ</td> <td>Carlos Alberto Centurión Cabanillas</td> </tr> <tr> <td>PROFESIÓN</td> <td>Ing. Zootecnista</td> </tr> <tr> <td>ESPECIALIDAD</td> <td>Dr. Administración de la Educación</td> </tr> <tr> <td>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</td> <td>42 años</td> </tr> <tr> <td>CARGO</td> <td>Docente Universitario</td> </tr> </table> | NOMBRE DEL JUEZ | Carlos Alberto Centurión Cabanillas | PROFESIÓN | Ing. Zootecnista | ESPECIALIDAD | Dr. Administración de la Educación | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 42 años | CARGO | Docente Universitario | |
| NOMBRE DEL JUEZ | Carlos Alberto Centurión Cabanillas | | | | | | | | | | |
| PROFESIÓN | Ing. Zootecnista | | | | | | | | | | |
| ESPECIALIDAD | Dr. Administración de la Educación | | | | | | | | | | |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 42 años | | | | | | | | | | |
| CARGO | Docente Universitario | | | | | | | | | | |
| GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019 | | | | | | | | | | | |
| DATOS DEL MAESTRANTE | | | | | | | | | | | |
| AUTOR | CARRIÓN BARCO GILBERTO | | | | | | | | | | |
| PROGRAMA | MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA | | | | | | | | | | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | | | | | | | | | | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL - Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019 | | | | | | | | | | |
| | ESPECÍFICOS - Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos. | | | | | | | | | | |
| EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | | | | | | | | | | |
| DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 09 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. | | | | | | | | | | |

| UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | |
|---|---|
| 1. ¿En la elaboración del plan estratégico ha participado el personal directivo, administrativo y docente? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 2. ¿El plan estratégico es revisado con la finalidad de ir comprobando su ejecución? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 3. ¿En el desarrollo del plan operativo anual ha participado el personal directivo, administrativo y docente? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 4. ¿Se realiza seguimiento y control de los planes operativos? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 5. ¿En los últimos tres años, Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 6. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación con respecto a la atención que debe recibir un usuario? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 7. ¿Dispone de herramientas de comunicación adecuadas para facilitar su labor como servidor público? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |

| | |
|--|--|
| 8. ¿Cuenta con equipos tecnológicos (PC con conexión a Internet, impresora) y programas informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 9. ¿En su oficina, intercambia documentos electrónicos (resoluciones, oficios, citaciones, memorandos, anuncios, otros) por correo u otro medio informático relacionados a la entidad? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA <u>09</u> N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO N° 02 – APLICADO A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FACULTAD DE CIENCIAS – UNPRG

| | |
|--|---|
| NOMBRE DEL JUEZ | Carlos Alberto Centurión Cabanillas |
| PROFESIÓN | Ing. Zootecnista |
| ESPECIALIDAD | Dr. Administración de la Educación |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 42 años |
| CARGO | Docente Universitario |
| GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019 | |
| DATOS DEL MAESTRANTE | |
| AUTOR | CARRIÓN BARCO GILBERTO |
| PROGRAMA | MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL - Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019 |
| | ESPECÍFICOS - Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos. |
| EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 08 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |

| | |
|--|---|
| 1. ¿El personal de la facultad se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 2. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 3. ¿El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 4. ¿El tiempo que tarda el personal en atenderme fue el esperado? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 5. ¿Cuándo acudo a la Facultad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 6. ¿Cuándo acudo a la Facultad, encontraré las mejores soluciones a mi trámite documentario? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 7. ¿El servicio brindado por el personal de la Facultad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |

| | | |
|--|--|--------|
| 8. ¿El servicio que brinda la facultad se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario? | TA <input checked="" type="checkbox"/>) | TD () |
| | SUGERENCIAS: _____ | |
| | _____ | |
| | _____ | |

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA <u>08</u> N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |


JUEZ - EXPERTO

2° Juez Experto: Dra. Vilma Monteagudo Zamora



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO N° 01 – APLICADO AL PERSONAL (DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS – UNPRG

| | |
|--|---|
| NOMBRE DEL JUEZ | Vilma Monteagudo Zamora |
| PROFESIÓN | Profesora |
| ESPECIALIDAD | Dra Ciencias Químicas |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 38 años |
| CARGO | Docente Universitario |
| GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019 | |
| DATOS DEL MAESTRANTE | |
| AUTOR | CARRIÓN BARCO GILBERTO |
| PROGRAMA | MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL - Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019 |
| | ESPECÍFICOS - Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos. |
| EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 09 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |



| | |
|---|--|
| 1. ¿En la elaboración del plan estratégico ha participado el personal directivo, administrativo y docente? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 2. ¿El plan estratégico es revisado con la finalidad de ir comprobando su ejecución? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 3. ¿En el desarrollo del plan operativo anual ha participado el personal directivo, administrativo y docente? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 4. ¿Se realiza seguimiento y control de los planes operativos? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 5. ¿En los últimos tres años, Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 6. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación con respecto a la atención que debe recibir un usuario? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 7. ¿Dispone de herramientas de comunicación adecuadas para facilitar su labor como servidor público? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|---|---|
| <p>8. ¿Cuenta con equipos tecnológicos (PC con conexión a Internet, impresora) y programas informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>9. ¿En su oficina, intercambia documentos electrónicos (resoluciones, oficios, citaciones, memorandos, anuncios, otros) por correo u otro medio informático relacionados a la entidad?</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| <p>PROMEDIO OBTENIDO:</p> | <p>N° TA <u>09</u> N° TD _____</p> |
| <p>COMENTARIO GENERALES</p> | |
| <p>OBSERVACIONES</p> | |



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO N° 02 – APLICADO A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FACULTAD DE CIENCIAS – UNPRG

| | |
|--|---|
| NOMBRE DEL JUEZ | Vilma Montegudo Zamora |
| PROFESIÓN | Profesora |
| ESPECIALIDAD | Dra. Ciencias Químicas |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 38 años |
| CARGO | Docente universitario |
| GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019 | |
| DATOS DEL MAESTRANTE | |
| AUTOR | CARRIÓN BARCO GILBERTO |
| PROGRAMA | MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL - Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019 |
| | ESPECÍFICOS - Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos. |
| EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 08 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |

| | |
|--|---|
| 1. ¿El personal de la facultad se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 2. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 3. ¿El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 4. ¿El tiempo que tarda el personal en atenderme fue el esperado? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 5. ¿Cuándo acudo a la Facultad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 6. ¿Cuándo acudo a la Facultad, encontraré las mejores soluciones a mi tramite documentario? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 7. ¿El servicio brindado por el personal de la Facultad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|--|--|
| 8. ¿El servicio que brinda la facultad se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) |
| | SUGERENCIAS: _____ |
| | _____ |

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA <u>08</u> N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |



JUEZ - EXPERTO

3° Juez Experto: Mg. Dante Roberto Failoc Piscocya



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

QUESTIONARIO N° 01 – APLICADO AL PERSONAL (DIRECTIVOS, ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS – UNPRG

| | |
|--|---|
| NOMBRE DEL JUEZ | Mg. DANTE ROBERTO FAILOC PISCOYA |
| PROFESIÓN | CONTADOR PÚBLICO - ABOGADO |
| ESPECIALIDAD | GESTIÓN PÚBLICA |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 15 AÑOS |
| CARGO | DOCENTE POSTGRADO |
| GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019 | |
| DATOS DEL MAESTRANTE | |
| AUTOR | CARRIÓN BARCO GILBERTO |
| PROGRAMA | MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL - Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019 |
| | ESPECÍFICOS - Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos. |
| EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 09 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |



| | |
|---|-------------------------------------|
| 1. ¿En la elaboración del plan estratégico ha participado el personal directivo, administrativo y docente? | TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ |
| 2. ¿El plan estratégico es revisado con la finalidad de ir comprobando su ejecución? | TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ |
| 3. ¿En el desarrollo del plan operativo anual ha participado el personal directivo, administrativo y docente? | TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ |
| 4. ¿Se realiza seguimiento y control de los planes operativos? | TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ |
| 5. ¿En los últimos tres años, Usted ha recibido capacitaciones en TIC por parte de la entidad? | TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ |
| 6. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación con respecto a la atención que debe recibir un usuario? | TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ |
| 7. ¿Dispone de herramientas de comunicación adecuadas para facilitar su labor como servidor público? | TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|--|
| <p>8. ¿Cuenta con equipos tecnológicos (PC con conexión a Internet, impresora) y programas informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?</p> | <p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>9. ¿En su oficina, intercambia documentos electrónicos (resoluciones, oficios, citaciones, memorandos, anuncios, otros) por correo u otro medio informático relacionados a la entidad?</p> | <p style="text-align: center;">TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| <p>PROMEDIO OBTENIDO:</p> | <p>N° TA <u>09</u> N° TD _____</p> |
| <p>COMENTARIO GENERALES</p> | |
| <p>OBSERVACIONES</p> | |



 CPCC DANTE R. FALLO PISCOYA
 REC ICAL 0033
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CUESTIONARIO N° 02 – APLICADO A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FACULTAD DE CIENCIAS – UNPRG

| | |
|--|---|
| NOMBRE DEL JUEZ | MG. DANTE ROBERTO FALCO PASCAYA |
| PROFESIÓN | CONTADOR - ABOGADO |
| ESPECIALIDAD | GESTIÓN PÚBLICA |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 15 AÑOS |
| CARGO | DOCENTE PASTORADO |
| GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019 | |
| DATOS DEL MAESTRANTE | |
| AUTOR | CARRIÓN BARCO GILBERTO |
| PROGRAMA | MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | GENERAL - Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019 |
| | ESPECÍFICOS - Diagnosticar el estado actual de la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Diseñar una estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019. - Validar la estrategia de gestión por procesos para mejorar el servicio en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, 2019, mediante criterio de expertos. |
| EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | |
| DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 08 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |

| | |
|--|-------------|
| 1. ¿El personal de la facultad se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios? | TA(X) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 2. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable? | TA(X) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 3. ¿El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar? | TA(X) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 4. ¿El tiempo que tarda el personal en atenderme fue el esperado? | TA(X) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 5. ¿Cuándo acudo a la Facultad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas? | TA(X) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 6. ¿Cuándo acudo a la Facultad, encontraré las mejores soluciones a mi tramite documentario? | TA(X) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |
| 7. ¿El servicio brindado por el personal de la Facultad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios? | TA(X) TD() |
| SUGERENCIAS: | _____ |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| 8. ¿El servicio que brinda la facultad se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario? | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) | TD(<input type="checkbox"/>) |
| | SUGERENCIAS: _____ | |
| | _____ | |
| | _____ | |

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA <u>08</u> N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |


CPCC DANTE R. FALLO PISCOYA
ABOGADO
REG. ICAL 6333
JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Puntuación de los Ítems en la escala de Likert

| Puntuación | Denominación | Inicial |
|------------|--------------------------------|---------|
| 1 | Totalmente en Desacuerdo | TD |
| 2 | Desacuerdo | D |
| 3 | Ni en Acuerdo Ni es Desacuerdo | I |
| 4 | De Acuerdo | DA |
| 5 | Totalmente de Acuerdo | TA |

Fuente: Elaboración propia

Estadístico de confiabilidad del instrumento N° 01 – Encuesta al Personal

RELIABILITY

/VARIABLES=Item1 Item2 Item3 Item4 Item5 Item6 Item7 Item8 Item9

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 8 | 66,7 |
| | Excluido ^a | 4 | 33,3 |
| | Total | 12 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,820 | 9 |

Fuente: Elaboración propia

Estadístico de confiabilidad del instrumento N° 02 – Encuesta a los Usuarios

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Item1 Item2 Item3 Item4 Item5 Item6 Item7 Item8  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 12 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 12 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,776 | 8 |

Fuente: Elaboración propia

VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTO



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE GESTIÓN PÚBLICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019”

AUTOR:

BR. CARRIÓN BARCO, GILBERTO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: DANTE ROBERTO FAILO PISCOYA.

TÍTULO: ABOGADO CONTADOR PÚBLICO.

GRADO: MAGISTER

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA.

OTRA FORMACIÓN:

CENTRO LABORAL: U.S.S. Y U.C.U.

OCUPACIÓN ACTUAL: DOCENTE.

AÑOS DE EXPERIENCIA: 10 AÑOS

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a *Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019*. Por tal motivo, se requiere de su conocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genere los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va de orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

| 1. Ninguno | 2. Poco | 3. Regular | 4. Alto | 5. Muy alto |
|------------|---------|------------|---------|-------------|
| | | | X | |

2. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

| FUENTES DE ARGUMENTACIÓN | GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS | | |
|--|---|-----------|----------|
| | A (ALTO) | B (MEDIO) | C (BAJO) |
| a) Análisis teóricos realizados | X | | |
| b) Experiencia como profesional | X | | |
| c) Trabajos estudiados de autores nacionales | X | | |
| d) Trabajos estudiados de autores extranjeros | | X | |
| e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de la investigación | | X | |



Firma del Experto

Estimado experto: Dante Roberto Faibce Piscay U.

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada _____ Inadecuada _____
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?
Totalmente Un poco _____ Nada _____
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos _____ Algunos Pocos _____ Ninguno _____
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco _____ Ninguno _____
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

| Nº | Componente | Excelente | Bueno | Regular | Inadecuado |
|----|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------|------------|
| 1 | Objetivo General | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2 | Fundamentación | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3 | Mapeo de Procesos Actuales | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 4 | Mapa Estratégico | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 5 | Mapeo de Procesos Propuestos | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 6 | Acciones Clave | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena _____ Regular _____ Inadecuada _____
7. ¿Qué sugerencia le haría al autor de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?


Firma del Experto

Chiclayo, 30, de Julio, del 2019

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE GESTIÓN PÚBLICA
FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR JUICIO DE
EXPERTO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019”

AUTOR:

BR. CARRIÓN BARCO, GILBERTO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: JOSÉ MANUEL BARANDIARAN GAMARRA

TÍTULO: INGENIERO INDUSTRIAL

GRADO: DOCTOR

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

OTRA FORMACIÓN: _____

CENTRO LABORAL: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

OCUPACIÓN ACTUAL: DIRECTOR DE ESCUELA

AÑOS DE EXPERIENCIA: 15 AÑOS

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a *Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019*. Por tal motivo, se requiere de su conocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genere los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

- En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va de orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

| 1. Ninguno | 2. Poco | 3. Regular | 4. Alto | 5. Muy alto |
|------------|---------|------------|---------|-------------|
| | | | X | |

- Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

| FUENTES DE ARGUMENTACIÓN | GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS | | |
|--|---|-----------|----------|
| | A (ALTO) | B (MEDIO) | C (BAJO) |
| a) Análisis teóricos realizados | X | | |
| b) Experiencia como profesional | X | | |
| c) Trabajos estudiados de autores nacionales | | X | |
| d) Trabajos estudiados de autores extranjeros | | X | |
| e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de la investigación | | X | |



Firma del Experto

Estimado experto: JOSÉ MANUEL BARONDIARAN GOMARRA

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada _____ Inadecuada _____
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?
Totalmente Un poco _____ Nada _____
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos _____ Algunos Pocos _____ Ninguno _____
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco _____ Ninguno _____
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

| Nº | Componente | Excelente | Bueno | Regular | Inadecuado |
|----|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------|------------|
| 1 | Objetivo General | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2 | Fundamentación | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3 | Mapeo de Procesos Actuales | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 4 | Mapa Estratégico | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 5 | Mapeo de Procesos Propuestos | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 6 | Acciones Clave | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena _____ Regular _____ Inadecuada _____
7. ¿Qué sugerencia le haría al autor de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del Experto

Chiclayo, 30 de Junio, del 2019

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE GESTIÓN PÚBLICA
FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR JUICIO DE
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019”

AUTOR:

BR. CARRIÓN BARCO, GILBERTO

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Juan Amilcar Villanueva Calderon
TÍTULO: Licenciado en Administración Pública
GRADO: Maestro
MENCIÓN: Gestión Pública
OTRA FORMACIÓN: Ing. de Sistemas
CENTRO LABORAL: U.S.S
OCUPACIÓN ACTUAL: Docente tiempo completo
AÑOS DE EXPERIENCIA: 05 años

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a *Diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, 2019*. Por tal motivo, se requiere de su conocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genere los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

- En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va de orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

| 1. Ninguno | 2. Poco | 3. Regular | 4. Alto | 5. Muy alto |
|------------|---------|------------|---------|-------------|
| | | | X | |

- Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

| FUENTES DE ARGUMENTACIÓN | GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS | | |
|--|---|--------------|-------------|
| | A (ALTO) | B (MEDIO) | C (BAJO) |
| a) Análisis teóricos realizados | X | | |
| b) Experiencia como profesional | | X | |
| c) Trabajos estudiados de autores nacionales | | X | |
| d) Trabajos estudiados de autores extranjeros | | X | |
| e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de la investigación | | X | |



 Firma del Experto

Estimado experto: Juan Amílcar Villanueva Calderón

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada _____ Inadecuada _____
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado de la investigación?
Totalmente Un poco _____ Nada _____
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos _____ Pocos _____ Ninguno _____
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco _____ Ninguno _____
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

| Nº | Componente | Excelente | Bueno | Regular | Inadecuado |
|----|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------|------------|
| 1 | Objetivo General | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2 | Fundamentación | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3 | Mapeo de Procesos Actuales | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 4 | Mapa Estratégico | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 5 | Mapeo de Procesos Propuestos | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 6 | Acciones Clave | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena _____ Regular _____ Inadecuada _____
7. ¿Qué sugerencia le haría al autor de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del Experto

Chiclayo, 31, de julio, del 2019

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DECANATO



AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

Lambayeque, 27 de junio del 2019

Circular N°049 -2019-D/FACyM

Señor:

Dr. Jose Elias Ponce Ayala
Dr. Andrés Figueroa Alvarado
M.sc. Elio Fernando Bracamonte Lopez
Msc. Alejandro Wilson Rodríguez La Barrera
M.sc. Segundo Pedro Fiestas Rodriguez
M.sc. Nilton Cesar German Reyes
Dra. Emma Virginia Noblecilla Montealegre
Ing. Carlos Leonardo Oblitas Vera
Dr. Alfonso Ausberto Mendoza
Dr. Leandro Agapito Aznaran Castillo
Jefe, Director
Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas
Presente.-

Referencia: Expediente N° 2028-2018-FACyM (Oficio N° 224-2019-OA/FACyM)

Asunto: Autorización para recolección de información

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi saludo, a la vez, informarle que el Ing. Gilberto Carrón Barco – Docente de nuestra Facultad – se encuentra abocado en realizar una investigación titulada *GESTION DE PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCION AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNPRG 2019* como parte de sus estudios de Maestría en Gestión Pública.

Al respecto, teniendo el docente, que recolectar información para que cumpla con sus objetivos trazados, le agradeceré se sirva brindarle todas las facilidades necesarias para la obtención del material que requiere.

Por su amable atención al presente, le renuevo mi especial consideración.

Atentamente,



Dr. Alfonso Tesen Arroyo
Decano

AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: CARRIÓN BARCO GILBERTO
D.N.I. : 16720146
Domicilio : Manzana F – Lote 06. Urb. El Santuario - Chiclayo
Teléfono : Fijo : Móvil :977859287
E-mail : g.carrion.barco@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión Pública

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CARRIÓN BARCO GILBERTO

Título de la tesis:

Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo
mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :10-10-2019

GILBERTO CARRIÓN BARCO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, revisor de la tesis del estudiante, GILBERTO CARRION BARCO titulada: Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019, constato que la misma tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito 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.

Chiclayo, 31 de Julio del 2019


Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
DNI: 16500866 

CAMPUS CHICLAYO

Carretera Pimentel km. 3.5.

REPORTE TURNITIN

GESTIÓN POR PROCESOS DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL USUARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 2% |
| 2 | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante | 1% |
| 3 | Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | documents.mx Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | www.cic.uhu.es Fuente de Internet | 1% |
| 9 | Submitted to Universidad Nacional del Centro | 1% |

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARRION BARCO GILBERTO

INFORME TITULADO:

Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 07/08/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD


FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO