



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de procesos y calidad de servicio del área de atención
al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Llontop Chavesta, Vanessa del Pilar (ORCID 0000-0002-2249-9514)

ASESORA:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo - Perú

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios y a mi madre.

A Dios, quien con su bondad infinita me da fortaleza, protección y me ayuda a seguir adelante, a realizar mis metas como profesional.

A mi Madre, quien con su paciencia y su constante apoyo es la persona que día a día me ha enseñado a ser una persona libre y responsable y cuya consigna es: culminar cada cosa que me propongo y hacerla bien.

Vanessa.

Agradecimiento

Agradecer a todas las personas que hicieron posible el desarrollo de este informe y destacar el apoyo incondicional de mi familia, de mis compañeros laborales; quienes supieron tener paciencia y asistirme en todo lo que estaba a su alcance para que este estudio resulte posible.

También deseo agradecerle a mi asesora Mg. Flor Delicia Heredia Llatas, por su valioso tiempo y dedicación, por sus conocimientos, consejos y sugerencias para la elaboración del presente informe.

Vanessa.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	37
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	37
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	39
Anexo 3: Cálculo de la muestra	43
Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento	44
Anexo 5: Matriz de consistencia	52
Anexo 6: Autorización del desarrollo de la investigación.....	53
Anexo 7: Resultados.....	54
Anexo 8: Declaratoria de Originalidad del Autor.....	56
Anexo 9: Declaratoria de Autenticidad del Asesor	57
Anexo 10: Reporte Turnitin	58
Anexo 11: Acta de sustentación.....	59
Anexo 12: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional.....	60

Índice de tablas

Tabla 1: Dimensiones de la Calidad de servicio.....	13
Tabla 2. Calificación de la Gestión de Procesos	18
Tabla 3. Nivel de la calidad del servicio	18
Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables	19
Tabla 5. Relación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio.	20
Tabla 6. Relación entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad del servicio.....	20
Tabla 7. Relación entre la dimensión procesos de soporte y la calidad del servicio.....	21
Tabla 8. Relación entre la dimensión procesos de soporte y la calidad del servicio.....	22
Tabla 9. Cuadro resumen de la Variable Gestión de Procesos.....	53
Tabla 10. Cuadro resumen de la Variable Calidad de Servicio.....	54

Índice de figuras

Figura 1. Alfa de Cronbach de la Variable gestión de procesos.....	50
Figura 2. Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio.....	51

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la calidad del servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa, el tipo de investigación que presentó el estudio fue cuantitativa, básica, correlacional y un diseño no experimental transversal, la población estuvo conformada por los 23 colaboradores del área de atención al ciudadano y por los 650 usuarios promedio que acuden a la entidad al mes, mientras que la muestra lo conformaron los 23 colaboradores y 242 usuarios, considerando como instrumento de recolección de datos al cuestionario, lo que permitió obtener como resultados que la gestión de procesos de la municipalidad es calificada como regular, representada por el 48% de los trabajadores, mientras que la calidad de servicio bajo la percepción de los usuarios fue calificada como mala. Por otro lado, se concluye que existe relación significativa entre la gestión de procesos y la calidad del servicio de la municipalidad, presentando un nivel de significancia equivalente a 0.00 que es menor a 0.05, lo que demuestra que si se mejora la gestión de procesos esto influenciará en ofrecer una mejor calidad de servicio a los usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión de procesos, municipalidad, satisfacción.

Abstract

This research has the general objective of determining the relationship between process management and the quality of service in the citizen service area in the Santa Rosa district municipality, the type of research presented by the study was quantitative, basic, correlational and a non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 23 collaborators from the citizen service area and by the 650 average users who come to the entity per month, while the sample was made up of 23 collaborators and 242 users, considering as instrument of data collection to the questionnaire, which allowed obtaining as results that the management of processes of the municipality is rated as regular, represented by 48% of workers, while the quality of service under the perception of users was rated as bad, On the other hand it does conclude what you did significant relationship between process management and the quality of service of the municipality, presenting a level of significance equivalent to 0.00 which is less than 0.05, which shows that if process management is improved this will influence offering a better quality of service to users.

Keywords: Quality of service, process management, municipality, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, tanto las entidades públicas como privadas han emergido dentro de sus políticas ofrecer un servicio de calidad a sus clientes o usuarios, por ende, muchas de las entidades públicas han promovido la participación ciudadana y evaluar su opinión en base a la calidad de servicio que los usuarios perciben dentro de éstas, para que de esta manera se planteen acciones-estrategias que aumenten la satisfacción de la ciudadanía y se vea reflejado en la mejora de la calidad de vida del pueblo.

En Osmaniye, una provincia de Turquía, el 36% de los municipios no ofertan un servicio de calidad a su población, debido a que no atienden correctamente sus necesidades en el servicio de atención al usuario, no atienden su opinión, el trato no denota respeto, la capacidad de respuestas a sus dudas es deficiente y presenta ausencia de gestión en proyectos lo que lleva a ofertar un servicio de baja calidad (Bostanci y Erdem, 2020).

En Palestina, la calidad de servicio que ofrecen los municipios a sus usuarios es de gran importancia, sin embargo el 48% de las entidades del Estado aún se encuentran en proceso de mejorar el servicio y tratando de que las estrategias sean las adecuadas para la mejora del trato al ciudadano, puesto que toma tiempo que los trabajadores se ajusten a participar en la mejora de procesos y lograr promover la calidad como cultura (Kharroub y Cothman, 2019, p.3); por otro lado, en Chile, Parodi y Medín (2018), indica que las entidades públicas han empezado a considerar las opiniones de la ciudadanía para la identificación de los factores que influyen negativamente en la calidad de vida de la población, donde sí se dejan de lado las opiniones de la ciudadanía entonces las metas u objetivos institucionales no logran desarrollarse adecuadamente, dificultando cerrar las brechas de atención y servicio.

En los municipios italianos, la calidad de servicio se ha visto afectado por los cambios en los procesos administrativos, conllevando a que la planificación de estrategias en el servicio sea deficiente y no se enfoque en las necesidades de la población ausentando de esta forma la imagen clara de calidad del servicio y orientación al usuario (Magno y Cassia, 2018).

En Kauna-Lituania las municipalidades disponen de diversos canales de información que brindan retroalimentación a los procesos en el servicio al ciudadano, desafortunadamente estos canales no son tan objetivos y no permiten conocer la opinión de la población, debido a que, quienes lo manejan no cuenta con capacitaciones que les permiten explorar mejor las herramientas, determinando que ofrecer un servicio de calidad tiene que partir desde la gestión de sus procesos hasta la gestión de talento humano de sus trabajadores (Merkys y Braziene, 2015).

A nivel nacional, una de las principales problemáticas que acarrearán las entidades públicas es el bajo nivel de calidad de servicio ofertado, dado que no se lleva un control adecuado de los procesos de servicio al usuario, y a su vez, porque no se dispone un modelo de gestión que deben cumplir por políticas, teniendo por consecuencia la insatisfacción de los que reciben el servicio (Remache, 2019); asimismo, Romero y Álvarez (2018), señalan que la calidad de servicio en las entidades públicas estuvo en decrecimiento a causa de la inadecuada presentación de los ambientes, la falta de empatía al momento de ofrecer el servicio a la ciudadanía, la capacidad de respuesta en tiempo oportuno, debido a que el personal no es capacitado para el desarrollo de sus funciones reflejado en la insatisfacción de los usuarios del servicio.

Romero (2018), menciona que la gestión de procesos permite que las entidades municipales se vuelvan más competitivas y logren cumplir las metas institucionales, de tal forma que si no se llevan adecuada gestión de procesos impide que las entidades brinden una atención de calidad al ciudadano y que no se lleve un eficiente control de las decisiones oportunas de la entidad pública; por otro lado, Gestión (2018), señala que el Perú cuenta con todas las oportunidades para ofrecer un servicio de calidad, sin embargo las entidades públicas no están ofreciendo una adecuada calidad de servicio al ciudadano debido a que los colaboradores carecen de capacidad de respuesta y empatía al momento de brindar el servicio, afectando la satisfacción de la población.

Inca (2016), señala que la Municipalidad de Pachuca, Andahuaylas, la calidad del servicio es baja, porque los trabajadores no están capacitados para atender adecuadamente a los usuarios que busca resolver o solicitar una demanda lo cual es muy importante primordial para hablar de calidad de servicio.

Es así que la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, no es ajena a dicha problemática puesto que actualmente presenta problemas en la calidad de servicio al ciudadano, indicando que las causas de la problemática que existe es la inapropiada planificación de los recursos humanos; el control y direccionamiento de los servidores públicos se ve opacado por el desconocimiento de las políticas institucionales, generando por ello la insatisfacción de la ciudadanía en el servicio que ofrece la municipalidad, demostrando una inadecuada toma de decisiones municipales y la necesidad de un modelo de gestión que constituya una herramienta a la mejora del servicio de calidad a la ciudadanía.

Es por ello como, en el presente estudio se pretende dar respuesta a la siguiente formulación del problema ¿De qué manera se relaciona la gestión de procesos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa?

Su justificación teórica determina que el presente estudio se encuentra enmarcada en un modelo de gestión de procesos que mejoren la calidad de servicio de una entidad pública, donde el propósito es conocer de qué forma se relaciona la gestión de procesos y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano de la municipalidad en estudio, y de esta manera se analice la situación actual de cada proceso referente a la calidad de servicio y en base a las problemáticas que se identifiquen plantear un modelo que mejore el enfoque de ofrecer un servicio óptimo.

Se plantea como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa 2020 y como objetivos específicos: a) Analizar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano, b) Identificar la relación que existe entre los procesos operativos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano c) Analizar la relación que existe entre los procesos de soporte y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano planteándose como hipótesis: la gestión de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Por consiguiente, para dar soporte a la investigación se consideran estudios previos de las que se tiene a nivel internacional a Kaiser (2019), en su tesis doctoral plantea por objetivo examinar la calidad de servicio que ofertan los profesionales de salud a los usuarios de los diferentes servicios que prestan las municipalidades noruegas, se consideró cuatro estudios con diferentes metodologías, el primer estudio fue longitudinal y examinó que si se llegase a realizar una organización de procesos en el servicio ayudará a que se mejore la calidad, el segundo estudio se hizo uso de datos transversales, se consideró que si se mejora el inventario y el clima laboral conllevará a que se mejore el trabajo en equipo, el tercer estudio fue transversal e hizo uso del Modelo de Recursos para relacionarlo con el bienestar de los trabajadores, mientras que, el último estudio fue meta análisis, donde se sintetiza la relación del trabajo en equipo y la mejora de procesos para dar a la ciudadanía un adecuado servicio.

Bernhard (2019), en su artículo ofrece una evaluación crítica de las consecuencias que podría acarrear a los ciudadanos suecos si es que no se brindase una calidad de servicio adecuada, en la que se parte de la perspectiva de los ciudadanos para ese análisis, la investigación fue cualitativa y se obtuvo como resultados que el municipio no realiza encuestas directamente a los ciudadanos, siendo ello un gran problema puesto que la opinión es base para ofrecer un servicio óptimo. Asimismo; se planteó como modelo usar una encuesta basada en la herramienta del Servqual, que ayudará a conocer las perspectivas de los ciudadanos y poder identificar si éstas se encuentran por encima o por debajo de sus expectativas, generando que el sistema de atención al ciudadano que maneja el municipio se potencializa en la toma de decisiones en beneficio de mejorar la calidad de atención al pueblo.

Hummor, Athemneh y Al – Balas (2018), en su artículo “Prácticas de TQM y su efecto en los municipios de Jordano” investiga el impacto de la gestión de calidad total en los colaboradores de los municipios de Jordano y como esto ayuda a que se mejore su desempeño laboral reflejado en ofrecer un servicio de calidad a la población, siendo así que determinó que los procesos que desarrollan las municipalidades son muy engorrosos y en muchas ocasiones son repetitivos, influenciando negativamente en la productividad. Por otro lado

concluyó que la práctica de calidad influye positivamente en la calidad de rendimiento del personal y con ello se brinda a la población un servicio óptimo ayudándolos a que las necesidades solicitadas sean más ágiles de atender.

Kumar (2017), en su artículo “medición de la calidad de los servicios locales proporcionados por el municipio de Zarpa desde el punto de vista de los beneficiarios: Un estudio de campo” señala las organizaciones tienen que estar atentos a las necesidades que presente los ciudadanos, teniendo un análisis de la calidad de servicio analizado al municipio de Zarpa, por medio de una encuesta basada en la herramienta del Servqual que consta 22 preguntas establecidas en 5 dimensiones aplicada a una muestra de 243 usuarios de la municipalidad por el transcurso de 3 meses arrojó como resultados que la calidad de servicio que presta el municipio es nivel medio, haciendo énfasis en que los usuarios consideran que no se les atienden a sus necesidades y que el trato que les ofrecen los escenarios no lo consideran adecuados, además se tuvo que 62% de la muestra indicó estar insatisfecho con la atención recibida, reflejando la necesidad de que se mejoren los procesos de servicio y con ello la atención.

A nivel nacional, se tiene a López (2018), estudio de maestría, establece como propósito determinar la relación que existe entre las variables de gestión de talento humano y la calidad de servicio público de la provincia de Leoncio Prado, siendo así que para que la estructura de investigación se estableció un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, en la que para obtener información se aplicó una encuesta hace 68 personas que fueron representantes de la muestra de estudio, lo que arrojó como resultados de que si existe una relación entre ambas variables, asimismo, se puede determinar mediante la herramienta del Servqual, que la calidad del servicio que presta la municipalidad no cubre las expectativas que la población pues el 74% de la ciudadanía se encuentra insatisfecho con el servicio ofrecido por la municipalidad, además se denotó que el personal no recibe capacitaciones ni llevan un proceso de selección que permita reclutar a las personas más idóneas para el puesto.

Álvarez (2018), en su tesis de maestría, estableció por objetivo determinar si existe influencia de la gestión municipal en la atención al usuario de la municipalidad de Santa Anita, el informe presentó un método hipotético deductivo de diseño no experimental, en la que mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 384 personas, se pudo establecer como

resultados que la gestión municipal sí influye en la calidad de servicio, además se pudo conocer que los usuarios se encuentran insatisfechos con la empatía que muestran los colaboradores de la municipalidad, además, muestra su insatisfacción frente a la capacidad de respuesta que esto se les brinda ya que no atienden sus necesidades en el tiempo adecuado.

Huamán (2017), en su tesis de maestría, estableció por objetivo determinar si existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo, en la que a una muestra de 361 pobladores se les aplicó un cuestionario lo que arrojó como resultado que la calidad de servicio que presta la municipalidad es moderada la misma que es representada por el 85,6%, por otro lado, hace énfasis en que se deba dar mayor importancia a la capacidad de respuesta puesto que los trabajadores no brindan un servicio óptimo acorde el tiempo establecido por la entidad.

Concluyendo de que ambas variables de estudio presentan una relación significativa, brindando como aporte de que si se mejora la calidad de servicio conllevará a una influencia positiva generando que la satisfacción se potencialice y con ello generar un ambiente de calidad ofertado al ciudadano.

Jiménez y Canaza (2017), en su tesis de maestría “Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno, 2016” planteó como objetivo general conocer las necesidades y problemas del usuario sobre la atención y servicios para que se propongan mejores prácticas en beneficio a los usuarios de la municipalidad, es por ende que para este análisis se valió de la herramienta Servqual, representada por un cuestionario de 22 preguntas aplicado a una muestra de 316 usuarios de la entidad, donde una vez procesados los instrumentos se concluye que los ciudadanos no muestran satisfacción frente al servicio que presta la municipalidad y puesto que sus expectativas se encuentran por debajo de la percepción denotando una satisfacción media, además se pudo conocer que la municipalidad presenta debilidades y aspectos criticables por lo que ya se el desorden en comercio ambulatorio y transporte público, indicando que la gestión que realizan los funcionarios no es la adecuada, asimismo; se puede resaltar que las propuestas de mejora por parte de los ciudadanos es que se considere su participación en la toma de decisiones, que los trabajadores ofrezcan un servicio con respeto puntualidad, trato amigable y de forma responsable.

Zubiate (2016), en su tesis de maestría, planteó por objetivo general identificar la relación que existe entre la variable de gestión de procesos y en la satisfacción de los proveedores de la municipalidad provincial de LLo, lo que permitió conocer la significancia entre las variables estudio, el enfoque de la investigación fue cuantitativa correlacional con diseño no experimental, en la que por medio de la aplicación de una encuesta a una muestra de 18 personas, se estableció como resultados que la satisfacción de los proveedores se encuentra en un nivel medio, demostrando que la percepción del servicio no cubrir las expectativas del usuario, por consiguiente se pudo identificar la existencia de relación entre ambas variables con una significancia de correlación de spearman de 0.22 de puntaje lo cual indica que es una significancia positiva entre ambas variables.

A nivel local se tiene Montañez (2018), en su tesis de doctorado, estableció por objetivo elaborar un modelo de gestión de procesos de calidad los que se encuentran enfocados en la mejora de la satisfacción de los administradores en el área de trámite documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, el estudio fue propositivo con diseño no experimental, se utilizó como técnica a la encuesta y se consideró una muestra de estudio de 62 administradores, generando que se tenga como resultados, que el 52% de los trabajadores no se encuentran satisfechos con la posibilidad de superación que la municipalidad les brindan, asimismo, el 48% señaló que no es capacitado para que ofrezcan un servicio de calidad a la ciudadanía, además indicó, que quisiera que la entidad les ofreciese capacitación para ayudar a que se puedan resolver con mayor facilidad las dudas y que puedan tomar mejores decisiones.

Dando como aporte que si se diseña un modelo de gestión de procesos de calidad permitirá que la entidad juntos con sus colaboradores se encuentren orientados a cumplir los objetivos institucionales y con ello se potencializa las capacidades cognitivas de los colaboradores de la municipalidad.

Carbajal (2016), su tesis de doctorado, estableció por objetivo conocer los diferentes efectos que genera la gestión de cambios en la calidad de atención que ofrecen los colaboradores de la Municipalidad de Pomalca, el estudio fue no experimental con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 118 usuarios los mismos que fueron encuestados, arrojando como resultado que los usuarios de la entidad presentan un nivel bajo de calidad de servicio, en la que

frente a la problemática identificada se estableció una propuesta de mejora basada en potencializar las capacidades de los colaboradores para que estos se sientan motivados e interesados en atender a la ciudadanía por medio de un servicio de calidad.

Siendo así, que para que se fortalezca teóricamente la investigación se sustenta con autores que brindan teorías de las variables de estudio para la gestión de procesos y que existen múltiples definiciones, en la cual según Bravo (2017), manifiesta que la gestión de procesos viene a ser una disciplina enfocada en gestión que permite que se identifique el modelamiento, control, mejoramiento y diseño de los procesos, con la única finalidad de que estos sean mucho más productivos, de tal forma que las metas enfocadas en la satisfacción del cliente se cumpla, es decir, la organización tiene que regir sus procesos en base a los requerimientos de las partes interesadas para que se realice un adecuado giro del rubro a la que la entidad pertenece.

Para Maldonado (2018), “la gestión de procesos viene a ser el conjunto de trámites que se realizan con el propósito de que se resuelva un problema identificado o que se llegue a concretar un proyecto propuesto” (p.29), presentando como objetivo principal el mejorar y aumentar los resultados positivos de una empresa en base a los objetivos que se establezcan. Por otro lado, la gestión de procesos para Pérez (2015), se rige en el proceso que lleva de forma tácita la orientación de cada esfuerzo de una empresa con el fin de que se logre la satisfacción de las necesidades y se puedan cubrir las expectativas de los clientes mientras que en lo que concierne a la gestión este hace referencia a la búsqueda continua de los objetivos de mejora que pueda implantar una organización.

Asimismo, la gestión de procesos es la forma en la que se descomponen las tareas con el único objetivo de que exista eficiencia y eficacia en los procesos, logrando que las operaciones del negocio sean mucho más fáciles de desarrollar y que estas se encuentren estructuradas, resaltando el uso adecuado de recursos y esfuerzos para el cumplimiento de los aspectos relevantes de la organización (Hitpass, 2017).

Gestión de procesos en los entes públicos orientan el desarrollo de sus actividades por medio de estrategias de administración de procesos, esto se basa en las evidencias generadas del análisis que hay entidades que presentan

similitud con la oferta de servicios, cabe mencionar que la gestión por procesos permite que se mejore las acciones orientadas al servicio de la ciudadanía, las que serán evaluadas por medio de la gestión de resultados (Aliaga, 2015).

Los procesos son definidos como una consecuencia de actividades que permiten la transformación de una entrada en una salida, dónde en ese transcurso se agregue valor a cada actividad que se realice, partiendo desde el conocimiento, la calidad, la facilidad y comodidad para el desarrollo (Pardo, 2017)

En una entidad pública, la gestión de procesos se encuentra constituido en una forma sistemática en la que se puede identificar y mejorar los procesos de una organización para que al momento de que esto se desarrolle demuestren asertividad, calidad, adecuadas estrategias y con ello se permita potencializar la finalización del usuario por medio de un servicio de calidad (ENAP, 2020), así mismo la gestión de procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una institución para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad (Chanamé, 2020).

Por ende, en las entidades del Estado se cuenta con un documento que actúa como Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública la cual se encuentra en el marco del D.S. 004 -2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP, en la que se determina que la gestión del proceso engloba al progreso de una entidad por medio de las acciones y actividades que esta desarrolla (SGP/PCM, 2015).

La gestión de procesos basado en la SGP/PCM (2015), establece que para su análisis se grafica en un mapa de procesos en los que se consideran: los procesos estratégicos, los procesos operativos y los procesos de soporte.

Dimensión los procesos estratégicos: Estos son los que determinan la manera en la que se debe orientar de una manera adecuada los resultados de una entidad pública en la que para lograrlos si se deben de considerar criterios que ayuden a contribuir al monitoreo y evaluación en cada proceso que se realice.

Dimensión procesos operativos: Estos son los que hacen referencia a las necesidades que presentan los ciudadanos es decir se encuentra enfocado a los

receptores del bien o servicio que ofrece la entidad, estos procesos van de la mano de la cadena de valor en la que asegure su cumplimiento deben ser medidos periódicamente en base a la eficiencia de toda la institución para que de esta manera se pueda conocer a mayor calidad la perfección de cada procedimiento que se lleve a cabo.

Dimensión procesos de soporte: Estos se encuentran orientados al apoyo y soporte en la que por medio de un trabajo articulado con todos los procesos estratégicos que plantee una institución se busque establecer y definir cómo se va a llevar a cabo resaltando que estos tienen que ir alineados a la cadena de valor establecida por los procesos operativos.

Por otro lado en lo que respecta al marco teórico de la variable calidad de servicio se tiene que está representada por el análisis de la satisfacción que presente una persona frente a un bien o servicio recibido, es decir que las expectativas que presenta un cliente sean cubiertas por su percepción, además si tiene que la calidad de servicio siempre busca la excelencia en el desarrollo de sus actividades pues el principal objetivo es que se cubran los requerimientos que el usuario o cliente presente (López, De la Torre y Herreros, 2019).

Asimismo, el enfoque metodológico para que se pueda medir la calidad de servicio se encuentra representado por la comparativa entre las expectativas y la percepción, es decir que la calidad se basa en el análisis de la diferencia que pueda existir entre las perspectivas y las expectativas de un usuario (Ibarra, 2015); por otro lado Leovigildo (2018), señala que la calidad de servicio puede estar definida por la resta cualitativa de la percepción que representa lo real, menos las expectativas que representa lo esperado, donde el resultado que se obtenga denotará el nivel de satisfacción mostrar a los usuarios frente al servicio que le ofrezca la organización.

La calidad en la gestión pública es considerada un conglomerado que transforma y fomenta a las entidades públicas para conseguir la satisfacción de las necesidades del ciudadano a través de valores y del adecuado uso de los recursos del Estado; esta puede ser evaluada de acuerdo con al grado de satisfacción que genere en las necesidades de la ciudadanía a partir de lineamientos preestablecidos y productos que consideren las diferentes carencias que presentan (Lavhelani y Ndebele, 2017), por ende prestar un servicio de calidad se encuentra enfocado conocer las necesidades que tienen los

ciudadanos y atenderlas de forma oportuna priorizándolas, implica analizar indicadores que se centren en satisfacer las expectativas de los ciudadanos a partir de los servicios recibidos y que estos solucionen sus problemas de forma eficiente (Sorum, 2019).

Brindar una atención de calidad al ciudadano es un gran reto para las entidades del estado dado que implicar hacerlo dentro de los márgenes de calidad establecidos, esto quiere decir que cumpla y satisfaga sus necesidades y solucione los problemas que le aquejan (Asma y Majeed, 2019), además el concepto de la calidad ha ido cambiando y ha ido considerando criterios hasta tener una visión general de la gestión, siendo importante que las partes que conforman esta gestión se interrelacionen sostenible y responsablemente para la sociedad (Agatic y Kolanovic, 2020).

En la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, la finalidad de ofrecer un servicio de calidad radica en establecer estrategias, planes y políticas que generen una mejora en el nivel de calidad de la gestión pública, por medio de la atención efectiva de las necesidades de la población (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2016).

La calidad dentro de las instituciones públicas radica en que el ciudadano debe recibir una gestión pública de calidad, partiendo del área de atención, ya que es el lugar donde se canalizan y reciben los reclamos, quejas, consultas, hasta la asistencia técnica sobre los procedimientos administrativos, siendo el primer punto de acercamiento entre la administración pública y la ciudadanía (Opele, Afolabi, y Adetayo, 2020).

Por su parte, Gutiérrez (2018), indica que la calidad de servicio implica un cambio tanto de las actitudes como de la mentalidad, donde se requiere que se ejercite una serie de valores que logre perturbar de forma positiva en el pensamiento de los usuarios, además para obtener calidad es necesario que una entidad se comprometa con la sociedad, en otras palabras la calidad de servicio necesita que los trabajadores de una organización se encuentran capacitados y sobre todo comprometidos con el desarrollo de sus funciones.

La calidad de atención o de servicio trata sobre la satisfacción de las necesidades de un bien o servicio, que cubre las expectativas del cliente; la interacción de la búsqueda constante de la perfección de una actividad tiene como finalidad satisfacer al usuario o cliente (Alector, 2019).

Según López et al. (2018), indica que existen diversos modelos para medir la calidad de servicio, en la que prima el modelo SERVQUAL y SERVPERF, los cuales son detallados a continuación:

Unas de las muchas maneras para que se pueda determinar la calidad de servicio es hacer uso de la metodología del SERVQUAL, que es un modelo que ayuda a que se detecte el nivel de satisfacción de un usuario, además ofrece un enfoque sencillo de entender sobre cómo actúa la percepción del cliente en base al servicio que una organización le ofrezca (Prieto, 2016).

Las expectativas se encuentran representadas por la idea o la acción que tenga en consideración una persona y que crea que ésta podría darse, es decir, indica un límite de referencia establecido inconscientemente para poder conocer la capacidad que tenga una empresa para atender a sus necesidades (Prieto, 2016), así mismo las expectativas que presente una persona suele ser muy variable y ésta se encuentra alineada de los puntos de referencia que tenga el usuario, es por ello que las expectativas son inestables y cambian con ligereza acorde al mercado competitivo que puedan influenciar en la organización (Zapata, 2016), y las percepciones vienen a ser lo que el cliente logra obtener por medio de una tensión esto puede ser, seguridad en el servicio, confianza en la empresa, empatía hacia el colaborador, la capacidad de respuesta para atender a sus necesidades, en otras palabras, la percepción es el análisis del servicio brindado por una organización (Matsumoto, 2018).

Castillo (2017) menciona que el modelo Servqual, fue desarrollado en el año 1988 por Zeithaml, Parasuraman y Berry, quienes establecieron una herramienta que pueda definir el nivel de calidad de servicio considerando las expectativas y la percepción que tenga una persona, pues a través de este modelo los usuarios podrán valorar ya sea de manera negativa o positiva la calidad de servicio que les ha sido ofertado por una empresa.

SERVQUAL ha sido objeto de varias réplicas tanto en el sector público como en el privado, dentro sector público municipal, SERVQUAL ofrece la posibilidad de agregar otras dimensiones, estas especificidades pueden entonces referirse, al trato justo a los usuarios que les otorgue el derecho a recibir el mismo trato en el rostro de un servicio; la participación como un elemento importante en el contexto municipal donde los ciudadanos están ahora coproductores de políticas públicas locales (Mbassi, Mbarga y Ndeme, 2019).

La evaluación de la calidad del servicio ciudadano es un indicador importante de la eficiencia de las instituciones de la administración pública, la evaluación proporciona información que permite la mejora constante de los mecanismos que brindan servicios públicos y soluciones innovadoras en las áreas de prestación y organización de servicios públicos (Pikturnaite, 2018).

Ibarra (2015) señala que el modelo SERVQUAL, consta de cinco dimensiones las que son fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, las que estarán representadas por un cuestionario de 22 preguntas, por ende, para un mayor alcance se detallan estas dimensiones:

Tabla 1: *Dimensiones de la Calidad de servicio*

Dimensiones	Descripción
Fiabilidad	Se refiere a la forma en la que un servicio es ofrecido de manera confiable y cuidadosa, pues analiza el comportamiento, el interés, la confianza y la orientación que brinda el colaborador hacia el usuario.
Seguridad	Enfatiza el conocimiento y el nivel de atención mostrado por el colaborador de una empresa para transmitir seguridad ya sea por medio de la tecnología, de la confianza o de los horarios de atención.
Capacidad de respuesta	Es la dimensión que hace énfasis a la rapidez, a la comunicación asertiva y a la respuesta de las dudas en el menor tiempo posible donde esté cubra las necesidades del usuario de forma eficiente y eficaz.
Empatía	Enfatiza un servicio personalizado de tal forma que el usuario se muestre a gusto con la atención brindada, dónde se analice el esmero la personalización y el buen trato que muestren los colaboradores.
Elementos tangibles	Representada por la infraestructura, partiendo desde la disponibilidad de equipos hasta la cantidad y presentación del personal; asimismo hace referencia a la manera en la que difunden la información, modernidad de su equipamiento y la limpieza de los ambientes.

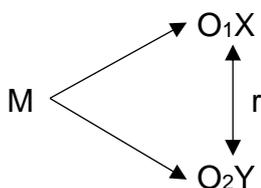
Fuente: Ibarra (2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque de estudio que presenta la investigación es cuantitativo porque por medio del uso de la estadística descriptiva se analizarán los resultados y se presentarán en tablas de frecuencias y tablas de porcentajes lo que permitirá una mejor interpretación de la información recolectada por medio de los instrumentos, por otra parte, según el fin que persigue este estudio es básica ya que esto se centra en que se aumente la información que se tenga de las variables en base a una realidad de estudio en la que se pueda conocer y analizar la problemática (Hurtado, 2015).

El diseño de investigación es no experimental correlacional transversal, pues este tipo de diseño no ejerce manipulación alguna de las variables de estudio, y el objetivo es conocer la relación existente entre las variables de estudio en donde los instrumentos de recolección de datos serán aplicados por única vez y al inicio de la investigación a la muestra de estudio (Hurtado, 2015).



Donde:

M: Muestra de estudio.

X: Variable gestión de procesos

Y: Variables calidad de servicio

O₁ y O₂: Puntuaciones de las variables

r: Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de procesos.

Variable 2: Calidad de servicio.

Operacionalización de variables (ver anexo 2).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se encuentra representada por la totalidad de personas objetos que presenten datos valiosos para investigar (Cohen y Rojas, 2019).

Siendo así que la población se encuentra representada:

- a) Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa del área de atención al ciudadano que lo conforman 23 colaboradores.
- b) Los pobladores del distrito de Santa Rosa que acuden a la municipalidad para solicitar un Servicio de Información de lo cual se tiene que al mes la entidad recibe un promedio de 650 personas.

La muestra viene a ser el subconjunto de la población de los que presenten características relevantes de las que se desee conocer pues este grupo hará representación a la población (Cohen y Rojas, 2019).

- a) Para la muestra de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa se utilizó un muestreo no probabilístico censal, en la que se seleccionó a toda la población como muestra de investigación por ser una cantidad manejable de que se desea obtener información.
- b) Para estimar la muestra de los usuarios, se utilizó un muestreo no probabilístico aleatorio simple, porque todas las personas presentan la misma probabilidad de ser elegidas, en la cual a la población se le aplicó la fórmula de la muestra considerando 95% de confiabilidad y un margen de error del 5% lo que determina una muestra de 242 usuarios (ver anexo 3).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tanto las técnicas como los instrumentos de recolección de datos, vienen a hacer los medios que permiten la recolección de información que se desea obtener de un grupo de estudio actuando como una herramienta que ofrece soporte y validez a un estudio (Cohen y Rojas, 2019), es por ende que la investigación se consideró como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, los mismos que por medio de su aplicación se podrá conseguir datos veraces sobre la entidad de estudio que se pretende analizar.

3.5. Procedimientos

Por consiguiente, se procede a establecer los pasos que van a ser realizados para que los instrumentos de recolección de datos sean aplicados y analizados correctamente considerando:

- i) Como primer punto se tiene la elaboración de los instrumentos donde estos serán planteados por medio de las dimensiones e indicadores de las variables de estudio, estableciéndose y haciendo que se alineen a investigarlas y medirlas.
- ii) Posteriormente se validarán los instrumentos, donde esta acción será realizada por medio del juicio de expertos los que brindarán su aprobación y su aporte sobre el planteamiento y estructura de los instrumentos de recolección de información.
- iii) Por consiguiente, se realizará una solicitud de permiso por medio de un documento que será dirigido a la municipalidad de Santa Rosa solicitando el permiso para la aplicación del instrumento a su personal y poder acceder a la base de datos de los usuarios.
- iv) Y seguidamente se aplicarán los instrumentos de recolección de información y se procesará.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se realizará por medio de la herramienta estadística del SPSS STATICS VERSION 25.0, el que será utilizado para hacer el análisis y la interpretación de la información recolectada. Asimismo, para la presentación de las tablas estadísticas y de los gráficos estadísticos se apoyará en la herramienta del Microsoft Excel pues permite que la presentación sea mucho más personalizada.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos que serán considerados para este estudio se basarán en los puntos considerados por Guerrero (2020):

Beneficencia: El proyecto estará enfocado en hacer el bien a las personas intervinientes en el estudio, es decir con la información que se obtenga se podrá hacer un análisis de la realidad actual de la calidad de servicio y la gestión por

procesos que desarrolla la municipalidad para que en base a ello se plantee medidas de solución.

Originalidad: El estudio es realizado por el investigador que brinda conocimientos de su propia autoría y considerando autores intervinientes en las variables de estudio previamente citados.

Justicia: Los instrumentos de recolección de datos que se apliquen a los usuarios de la municipalidad distrital de Santa Rosa se realizarán bajo su consentimiento pues se respetará la decisión si puedes ser partícipe con la investigación y no se obligará en ninguno de los casos para que den sus respuestas.

IV. RESULTADOS

a) Análisis descriptivo de las variables

Tabla 2. *Calificación de la Gestión de Procesos*

Gestión de procesos	Frecuencia	Frecuencia (%)
Mala	7	30
Regular	11	48
Buena	5	22
Total	23	100

Fuente: Elaboración propia

Observando la tabla 2 se puede establecer que el 48% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa calificaron como regular la gestión de procesos, seguido de un 30% que manifestaron que la gestión es mala, mientras que el 22% la califican como buena gestión, información que demuestra que la municipalidad necesita potenciar los procesos de atención a la ciudadanía y capacitar a los colaboradores para que estén alineados al cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad.

Tabla 3. *Nivel de la calidad del servicio*

Calidad	Frecuencia	Frecuencia (%)
Mala	146	60
Regular	64	26
Buena	32	14
Total	242	100

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la tabla 3, se resume que el 26% de los pobladores del Distrito de Santa Rosa, manifestaron que el servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad distrital es de regular calidad, otro 60% de pobladores opinaron que es mala la calidad del servicio brindado en dicha institución, por último, un 14% respondieron que los servicios si son de buena calidad, información que demuestra que los usuarios se muestran insatisfechos frente al servicio que ofrece la municipalidad, dado que la capacidad de respuesta es inadecuada, el servicio que les dan los colaboradores no es personalizado, los trabajadores no muestran interés por atender a las dudas y

requerimientos que ellos solicitan, los procesos son engorrosos, los horarios de atención son reducidos y el personal no muestra un buen trato al momento de atender a la ciudadanía.

b) Análisis correlacional de las variables

Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	g.l.	Sig.
Gestión de procesos	0,160	23	0,133*
Calidad del servicio	0,296	242	0,000

Fuente: Elaboración propia.

De la información mostrada en la tabla 4, se puede indicar que los resultados que fueron obtenidos por medio de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, existe evidencia significativa para aceptar que la gestión de procesos se distribuye normalmente ($p=0,133 > \alpha=0,05$), mientras que la calidad de servicio no sigue esta distribución ($p=0,000 < \alpha=0,05$), por lo que se decide utilizar el test estadístico rho de Spearman para contrastar la hipótesis del estudio.

c) Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

H1: Existe relación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0,05 (5\%)$$

Calculo estadístico:

Tabla 5. *Relación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio.*

		Gestión de procesos
Calidad del servicio	Coefficiente Spearman	1,000
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia.

En los datos que fueron obtenidos en la tabla 5, se puede señalar que el nivel de significancia hallado es de 0.00 el cual es menor que 0.05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador, concluyendo que existe relación significativa entre la gestión de procesos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, además esta relación es positiva perfecta ya que el coeficiente es $r=1,00$.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

H1: Existe relación entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0,05 (5\%)$$

Calculo estadístico:

Tabla 6. *Relación entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad del servicio.*

		Procesos estratégicos
Calidad del servicio	Coefficiente Spearman	0,612
	Sig.	0,009

Fuente: Elaboración propia.

En los datos obtenidos de la tabla 6, se pueden observar que el nivel de significancia es de 0,009 que es menor a 0,05; indicando que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, además se observa un coeficiente de Spearman de 0.612, concluyendo que sí existe relación

significativa entre la dimensión procesos estratégicos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la dimensión procesos operativos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

H1: Existe relación entre la dimensión procesos operativos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Calculo estadístico:

Tabla 7. *Relación entre la dimensión procesos operativos y la calidad del servicio.*

		Procesos operativos
Calidad del servicio	Coeficiente Spearman	0,673
	Sig.	0,024

Fuente: Elaboración propia.

En los datos obtenidos de la tabla 7, se puede señalar que se obtuvo un puntaje de 0.024, lo cual establece que al ser un puntaje mayor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador, además se obtuvo un Coeficiente de Spearman de 0.673, concluyendo que sí existe relación significativa entre la dimensión procesos operativos y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la dimensión procesos de soporte y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

H1: Existe relación entre la dimensión procesos de soporte y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Calculo estadístico:

Tabla 8. *Relación entre la dimensión procesos de soporte y la calidad del servicio.*

		Procesos de soporte
Calidad del	Coeficiente Spearman	0,521
servicio	Sig.	0,018

Fuente: Elaboración propia.

En los datos obtenidos de la tabla 8, se puede observar que en el análisis de la relación se obtuvo un puntaje de 0.018 de significancia el cual es menor a 0,05; asimismo se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.521, estableciendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la del investigador, concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión procesos de soporte y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrastarán los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como los resultados que obtuvieron los investigadores detallados en el marco teórico.

Los instrumentos antes de ser aplicados a la muestra de estudio fueron validados por medio de juicio de expertos y los datos que se obtuvieron, pasaron por un análisis estadístico para determinar la confiabilidad de la información, para ello, se hizo uso del Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un puntaje de 0.968 en la encuesta referente a la gestión por procesos mientras que la encuesta de calidad de servicio arrojó un puntaje de 0.840, resultados que demostraron que el constructo de los cuestionarios presentan una buena consistencia interna, es decir que los datos que se recogieron brindaron una información confiable.

De los resultados encontrados en el estudio se pudo establecer que el nivel de significancia que fue encontrado es equivalente a 0.000 un puntaje que es menor que 0.05, indicando que existe relación significativa entre la gestión de procesos y la calidad de servicio, resultados que se contrastan con Zubiate (2016), quien en su estudio determinó que la gestión de procesos y la calidad de servicio presentan una relación significativa demostrada por medio de la correlación de Spearman, con un puntaje de 0.262, esto quiere decir que si se mejora la gestión de procesos en el área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, entonces se obtendrán resultados positivos en la calidad de servicio ofertada a la ciudadanía lo cual se reflejará en la satisfacción de los usuarios (ver tabla 5).

Así mismo, en otro análisis, la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la calidad de servicio se pudo obtener como puntaje un nivel de significancia de 0.009 que es menor a 0.05 y un coeficiente de Spearman de 0.612, lo que indica que existe relación significativa, esto quiere decir que si la Municipalidad Distrital de Santa Rosa realiza su planificación estratégica en conjunto con todos los colaboradores, estos podrán potenciar sus conocimientos y alinearse con mayor factibilidad a que se puedan alcanzar los objetivos de la institución, generando con ello que se mejore la calidad de servicio a la ciudadanía (ver tabla 6).

Prosiguiendo con el análisis, se puede establecer qué existe relación significativa entre la dimensión procesos operativos y la calidad de servicio, dado que se obtuvo un puntaje de $0.024 < 0.05$, y un coeficiente de Spearman de 0.673, lo que en consecuencia estos resultados hacen énfasis en que si se mejora la gestión municipal operativa y se hace una retroalimentación de los procesos operativos de la entidad esto permitirá hacer una retroalimentación de los procesos operativos y plasmarlos en una cadena de valor ayudando a que el proceso de atención a la ciudadanía sea mucho más fácil y menos engorroso, lo cual presentará una influencia significativa en la satisfacción del usuario (ver tabla 7).

El análisis de relación que se hizo entre la dimensión procesos de apoyo y soportes y la variable la calidad de servicio, se obtuvo un puntaje de 0.018 de significancia siendo menor a 0.05, y un coeficiente de Spearman de 0.521, lo que señala la existencia de relación, es decir que si la institución capacita a sus colaboradores en temas de gestión de procesos ayudará a que el personal disponga de la herramienta del conocimiento y pueda desarrollar sus funciones con mayor efectividad y con ello generará que el servicio a la ciudadanía sea mucho más eficiente, personalizado y efectivo.

Según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), establece que la gestión de procesos se encuentra constituido por la forma sistemática en la que se identifican y se mejoran los procesos de una entidad para que al momento de que se desarrollen las actividades estas demuestren asertividad y calidad, además permite que se establezca adecuadas estrategias para potencializar el servicio que se ofrece al ciudadano, de la encuesta aplicada a los 23 colaboradores del área de atención al ciudadano de la Municipalidad de Santa Rosa, se obtuvo que el 48% calificó como regular a la gestión de procesos del área, mientras que el 30% como mala y un reducido 22% como buena, información que denota que la municipalidad necesita potenciar los procesos en la atención a la ciudadanía.

Montañez (2018) en su investigación presentó como resultados el 48% de los 62 administradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo indicó que la entidad no les brinda capacitaciones para que ofrezcan un servicio de calidad a la ciudadanía, haciendo que el proceso de resolver las dudas de los usuarios no

sea el adecuado y que los colaboradores no puedan tomar decisiones asertivas frente a cualquier conflicto que se presente, frente a ello el autor establece que la gestión de procesos parte desde la planificación hasta la operación de las actividades, encontrándose de acuerdo con el investigador dado que en la tabla 9, se puede observar que en el presente estudio el 39% de los colaboradores de la municipalidad calificaron como regular al proceso estratégico del área de atención al ciudadano, mientras que el 52% calificó como regular al proceso operativo, demostrando de esta manera que los procesos estratégicos y operativos son de gran importancia para que los colaboradores ofrezcan un servicio de calidad a la ciudadanía.

Carbajal (2016) en su estudio realizado en la Municipalidad de Pomalca, tuvo como resultados que los usuarios de la entidad se mostraron insatisfechos con la calidad de servicio que ofrece la entidad, donde frente a la problemática el autor estableció una propuesta de mejora basada en potenciar las capacidades de los colaboradores para que estos se sientan motivados e interesados en atender a la ciudadanía, encontrándose de acuerdo con el aporte del autor dado que en la investigación se obtuvo que el 74% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa calificó como malo al proceso de apoyo y soporte, ello a causa de que la municipalidad no ofrece capacitación en el tema de gestión de procesos, reflejado en la insatisfacción que muestran los usuarios.

La calidad de servicio es el dinamismo que existe en la búsqueda constante de la excelencia de una actividad o servicio con el propósito de que se logre cubrir los requerimientos expresados por los usuarios (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 2014), de la encuesta aplicada a los 242 usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa se obtuvo que el 60% se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad, lo que determina que la atención no cubre las expectativas de la ciudadanía (Ver tabla 3).

La satisfacción de los usuarios es un punto muy resaltante para que una municipalidad desarrolle sus funciones en torno al cumplimiento de objetivos, por ende, Jiménez y Canaza (2017) en su investigación realizada en la Municipalidad Provincial de Puno, de una encuesta basada en la herramienta del Servqual

aplicada a 316 usuarios, obtuvo como resultados que los ciudadanos se muestran insatisfechos frente al servicio que oferta la entidad, información que presenta similitud con los resultados obtenidos en el presente estudio, por lo que la satisfacción de los usuarios también es baja, es decir que las expectativas de atención que ellos tienen se encuentran por debajo de su percepción.

En la tabla 10, se observa que respecto a la dimensión de elementos tangibles tiene el 71% de los 242 usuarios encuestados se mostraron insatisfechos, catalogando que la infraestructura de la municipalidad no es la adecuada para ofrecer un servicio de calidad, además no se visualiza datos informativos para que el ciudadano pueda tener conocimiento de los procesos, actividades o acciones que desarrolla la municipalidad; referente a la dimensión de confiabilidad el 60% se muestra insatisfecho, pues consideraron que el comportamiento del personal para atender sus dudas no es el adecuado, además no muestran interés para la solución de sus problemas y la información y orientación que brinda no es la idónea.

Asimismo, se visualiza que en la dimensión capacidad de respuesta el 83% de la ciudadanía encuestada indicó estar insatisfecho, por lo que el periodo de tiempo que espera para ser atendido sobrepasa los 30 minutos, señalando que los colaboradores no muestran una rápida disposición de atención y la capacidad para responder a sus dudas no presenta una comunicación eficaz y adecuada a los requerimientos que solicita el usuario, en la tabla 15, el 67% de los usuarios calificó como mala a la seguridad, pues el comportamiento de los usuarios no genera que los pobladores se sientan seguros con la atención y los horarios que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rosa no son flexibles, por último se observa que el 64% se mostró insatisfecho con la empatía que imparte el personal del área de atención al ciudadano de la municipalidad, indicando el servicio que les brindan no es personalizado y el trato no es el adecuado.

Resultados que presentan similitud con el estudio de Álvarez (2018), quien señala que los usuarios se encuentran insatisfechos con la empatía que muestran los colaboradores de la municipalidad de Santa Anita, además, muestran su insatisfacción frente a la capacidad de respuesta que estos les brindan, ya que no atienden a sus necesidades o requerimientos en el tiempo

adecuado, sin embargo no se encuentra similitud con los resultados obtenidos por Huamán (2017), dado que este autor señaló que la calidad de servicio que ofrece la municipalidad a los usuarios es moderada, es decir es media, por el contrario en el presente estudio se tuvo los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa calificaron como mala a la calidad de servicio que brindan los trabajadores del área de atención al ciudadano.

Por otro lado López (2018) en su investigación realizada en la Municipalidad de Leoncio Prado, presentó como resultados que el 74% de los 68 ciudadanos encuestados se mostraron insatisfechos con el servicio ofrecido por la institución, denotando que el personal no recibe capacitaciones, ni lleva un proceso de selección que permita reclutar a las personas idóneas para cada puesto de trabajo, encontrándose de acuerdo con los resultados mostrados por el investigador dado que presenta similitud con la información obtenida en la Municipalidad distrital de Santa Rosa, pues los colaboradores no presentan capacitaciones constantes que les permitan conocer el proceso correcto para tender a la ciudadanía.

Así mismo se contrastan los resultados con el estudio de Kumar (2017), donde el autor también hizo uso de una encuesta basada en la herramienta del Servqual, que consta de un cuestionario basado en 22 preguntas, aplicada a una muestra de 242 usuarios, indicando que el 62% se mostró insatisfecho con la atención recibida, reflejando en su investigación la necesidad de que se mejoren los procesos de servicio y con ello se pueda fortalecer la atención a la ciudadanía, rescatando de este estudio que el mejorar los procesos alineados a ofrecer una atención de calidad conllevará a que los usuarios reciban un mejor servicio y por medio de ello se pueda fortalecer su participación en la toma de decisiones de la entidad.

Bernhard (2019), en su estudio hizo referencia que la herramienta del Servqual, ayuda a conocer las perspectivas de los ciudadanos y poder identificar si éstas se encuentran por encima o por debajo de sus expectativas, generando que el sistema de atención al ciudadano que maneja cada municipio se potencialice en la toma de decisiones en beneficio de mejorar la calidad de atención al pueblo, información que denota la importancia de que la

Municipalidad de Santa Rosa conozca el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio que esta entidad ofrece.

Por lo tanto, se establece que la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, presenta una deficiente gestión de procesos en el área de atención al ciudadano, causando que la calidad de servicio ofrecido a los usuarios de la institución no logre cubrir las expectativas de la ciudadanía, generando que la población muestre Insatisfacción frente a los procesos de atención, pues el que una entidad pública cuente con usuarios satisfechos permitirá que la gestión que realice la municipalidad se alinee al cumplimiento de los objetivos institucionales y se puedan cerrar con mayor facilidad las brechas de necesidades de la población.

En la investigación se presentaron como limitaciones al tiempo, por lo que el periodo de investigación fue alrededor de un año, y se tuvieron que realizar los estudios con mayor rapidez, además se presentó la limitación de espacio, pues al momento de aplicar los instrumentos se vieron inconvenientes para contactar a la muestra de estudio, por lo que el Perú en el periodo de mayo-julio se dictó estado de emergencia por la pandemia del COVID19, ocasionando que no se pueda tener contacto directo con las persona, sin embargo los instrumentos pudieron ser aplicados virtualmente.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la variable gestión de procesos y calidad de servicio, con un puntaje de significancia de 0.000 que es menor que $p < 0.05$ y un coeficiente de Spearman de 1,000, demostrando que, al mejorar la gestión de procesos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, entonces se mejorará la calidad de servicio que se ofrezca a los usuarios de la entidad.
2. En lo que respecta a la relación entre la dimensión procesos estratégicos y la variable calidad de servicio se determinó que presentan una relación significativa con un nivel de significancia equivalente a 0.009 que es menor que 0.05 y un Coeficiente de Spearman de 0.612, indicando que si la Municipalidad Distrital de Santa Rosa realiza su planificación estratégica en conjunto con todos los colaboradores, estos podrán potenciar sus conocimientos y alinearse con mayor factibilidad al cumplimiento de los objetivos de la institución, generando con ello que se mejore la calidad de servicio a la ciudadanía.
3. En lo que respecta a la relación entre la dimensión procesos operativos y la variable calidad de servicio se determinó que presentan una relación significativa con un nivel de significancia equivalente a 0.024 que es menor que 0.05, y un Coeficiente de Spearman de 0.673, resultados que indican que si se hace una retroalimentación de los procesos operativos de la entidad plasmados en una cadena de valor, esto ayudará a que el proceso de atención a la ciudadanía sea mucho más fácil, lo cual presentará una influencia significativa en la satisfacción del usuario.
4. En lo que respecta a la relación entre la dimensión procesos de apoyo y soporte y la variable calidad de servicio se determinó que presentan una relación significativa con un nivel de significancia equivalente a 0.018 que es menor que 0.05, y un Coeficiente de Spearman de 0.521, esto quiere decir que si la institución capacita a sus colaboradores en temas de gestión de procesos ayudará a que el personal disponga de la herramienta del conocimiento y pueda desarrollar sus funciones con mayor efectividad y con ello generará que el servicio a la ciudadanía sea mucho más eficiente, personalizado y efectivo.

VII. RECOMENDACIONES

A la Jefatura de Recursos Humanos, para que mejore la gestión de procesos y la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio, pueden realizar capacitaciones al área de atención al ciudadano en procesos competitivos, donde los colaboradores sean capaces de reaccionar a los requerimientos que solicitan los ciudadanos, así mismo orientar a los trabajadores hacia el desarrollo de actividades que potencialicen la satisfacción del usuario.

A la Jefatura de Recursos Humanos, para que pueda fortalecer la gestión de procesos y la dimensión de empatía de la calidad de servicio se le recomienda realizar capacitaciones referente a las relaciones humanas, donde se les enseñe a los colaboradores a manejar una comunicación asertiva, a controlar el estrés laboral, y así se pueda brindar información clara y confiable a los usuarios, donde el servidor público demuestre compromiso en ayudar inmediatamente a las inquietudes de la ciudadanía, ofreciendo un trato amable, creando en los usuarios un concepto de mejor atención.

A la Subgerencia de Administración y Finanzas, para una mejor gestión de procesos y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio, se recomienda brindar las herramientas e instrumentos necesarios para que los colaboradores ofrezcan a la ciudadanía una respuesta inmediata con la constante búsqueda de realizar sus procesos con efectividad.

A la Gerencia Municipal, para mejorar la gestión de procesos y la dimensión elementos tangibles y seguridad de la calidad de servicio, se recomienda, planificar sus procesos, donde las actividades y tareas estén bien definidas, sin que existan procesos repetitivos, de tal manera que permitan el fácil monitoreo, evaluación y perfeccionamiento de los procesos de atención a la ciudadanía, permitiendo de esta forma que los ciudadanos se sientan seguros al realizar trámites de cualquier índole.

A los colaboradores de la MDSR se recomienda, ser partícipes de las capacitaciones de mejora de procesos que realice la municipalidad para que el plan de gestión que se implemente, se pueda cumplir a cabalidad permitiendo que el compromiso con ofertar un servicio de calidad se refleje en la atención que ofrezca el colaborador al usuario.

REFERENCIAS

- Agatic, A., & Kolanovic, I. (2020). Improving the seaport service quality by implementing digital technologies. *Scientific Journal of Maritime Research.*, 34(1), 93-101. doi:10.31217/p.34.1.11
- Alector, M. (2019). Perceived quality and service experience: Mediating effects of positive and negative emotions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 285-305. doi:<https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1517071>
- Aliaga, T. (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. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 10-13. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de <https://url2.cl/9uQIA>
- Álvarez, L. (2018). Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Minicipalidad de Santa Anita Lima 2017 . Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- Asma, O., & Majeed, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69-85. Recuperado el 16 de febrero de 2020, de <https://url2.cl/iu7vw>
- Bernhard, I. (2019). Evaluation of Customer Centre and e-Services in a Swedish Municipality with Focus on the Citizens' Perspective. *Proceedings of the 3er European Conference on Information Management and Evaluation*, 34-41. Recuperado el 26 de Marzo de 2020, de <https://url2.cl/ZZ7He>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modeling. Kayseri, Turquía: UniversidadErciyes . Recuperado el 15 de Febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=20550bb5-b95a-49a0-b75f-ce919fca4a95%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=S0038012119300175&db=edselp>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (marzo, 2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modeling. *Socio-Economic Planning*

Sciences, 69, 47-195. Recuperado el 15 de abril de 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012119300175?via%3Dihub>

- Bravo, J. (2017). Gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Carbajal, C. (2016). gestión de cambio calidad de servicio de los trabajadores del departamento de tránsito y transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2016. Chiclayo: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado. Recuperado el 19 de abril de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18845/carbajal_llc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, E. (2017). Escala Multidimensional SERVQUAL. Universidad del Bío-Bío, Chile, 9(3), 24-38.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. Bogotá: XVII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado .
- Chanamé, C. (2020). La gestión de operaciones y la gestión por procesos: dos ausencias en la administración pública peruana. Lima: Publicaciones de la Universidad Continental - Escuela de posgrado.
- Cohen, N., & Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y diseños. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo. Recuperado el 16 de mayo de 2020, de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2020). Gestion por procesos para la administración pública. Lima: Publicaciones de la ENAP. Recuperado el mayo de 18 de 2020, de <https://www.enap.edu.pe/gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica/>
- Gestión. (2018). El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina. Lima: Publicaciones de el diario Gestión.
- Gutierrez, M. (2018). Calidad en los servicio públicos. México D.F: Manual Moderno.

- Hitpass. (2017). *Bussines Process Management*. Madrid: Club-BPM. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de <http://cursobpm.yolasite.com/resources/EI%20Libro%20del%20BPM.pdf>
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Chimbote: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 14 de marzo de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11990>
- Hummour, A., Athamneh, S., & Al-Balas, S. (noviembre, 2018). TQM practices and their efect on Jordanian Municipalities. *International Journal of Public Administration*, 15(1), 129-147. Recuperado el 26 de Marzo de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=328af6f8-dcc9-4af1-ab1e-2dff0719741%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsgcl.557845417&db=edsgbe>
- Hurtado, J. (2015). *Metodología de la Investigación Holística (Tercera ed.)*. Caracas: Fundación Sypal.
- Ibarra Morales, L. (2015). *Los modelos Servpef y Servqual, una herramienta para medir la calidad del servicio*. España: Editorial Académica Española.
- Inca, M. (2016). *Quality of service and satisfaction of users of the District Municipality of Pachuca Andahuaylas*. Andahuaylas: Publicaciones de la Universidad Nacional José Marpia Arguedas.
- Jimenez, F., & Canaza, M. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad provincial de Puno, 2016*. Puno: Publicaciones de la Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado el 4 de Enero de 2020, de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5231>
- Kaiser, S. (2019). *Collaboration and service quality among health care professionals working with children and their families in Norwegian municipalities*. Norway: University of Norway. Recuperado el Marzo de 24 de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=de1baea7-2f43-4f95-ba73-9c9b4724e116%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsnor.10037.15225&db=edsnor>

- Kharroub, A., & Cothman, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Citizens: Jenin Municipality Case Study. *International Business Research*, 12 (5), 69-85. Recuperado el 29 de marzo de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/333017835_The_Impact_of_Strategic_Planning_in_Palestinian_Municipalities_on_the_Quality_of_Service_Provided_to_Its_Citizens
- Kumar, D. (2017). Measuring the Quality of the Local Services Provided by Zarqa Municipality from the Beneficiaries Point of View : A Field Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 555 – 560. Recuperado el 27 de Marzo de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=52e594ef-dd0e-4831-a64c-1bd1aeedacae%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsaml.62306&db=edsaml>
- Lavhelani, P., & Ndebele, C. (octubre, 2017). Local government and quality service delivery : an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 340-356. ISSN: 0036-0767.
- Leovigildo, C., & Delgado, H. (2018). *Gestión de la calidad de atención*. Madrid: IC Editorial.
- López, A. (2018). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado*, 2018. Tingo María: Publicaciones de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Recuperado el 9 de 2020 de Enero, de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>
- López, M., De la Torre, I., & Herreros, J. (2019). *Calidad de atención*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Magno, F., & Cassia, F. (enero, 2018). Austerity Programs and Services Quality Within Italian Municipalities. An Exploration of Trends and Evolving Practices. *Economia dei Servizi*, 8, 259-268. Recuperado el 17 de febrero de 2020, de <https://url2.cl/W6XLF>.
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Tegucigalpa: ISSU.
- Matsumoto, R. (2018). *Perspectivas*. Universidad Católica Boliviana San Pablo, 6(34), 121-289.

- Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness.*, 13(3), 110-123. ISSN: 2155-2843.
- Merkys, G., & Braziene, R. (enero, 2015). Strategic analysis of Municipality's service quality using combination of servperf model and BCG matrix by gray relational analysis method. *Universidad Tecnológica de Kaunas Donelaicio*, 7(3), 587-606. Recuperado el 16 de Febrero de 2020, de <https://url2.cl/DvA4y>
- Montañez, K. (2018). Modelo de gestión de procesos de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administradores en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 5 de Enero, de <https://url2.cl/dQSiT>
- Opele, A., Afolabi, O., & Adetayo, H. (abril, 2020). Service quality and preference for mobile telecommunications service providers among students of tertiary institutions in Lagos State. *Nigerian Journal of Technology*, 39(2), 484-492. doi:10.4314/njt.v39i2.18
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: Editorial: AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.
- Parodi, L., & Medín, A. (agosto, 2018). Expectations and perceptions of quality of service in dental care patients in a municipality in Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 450-523. Recuperado el 15 de abril de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>
- Pérez, J. (2015). *Gestión de procesos* (Quinta Edición ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Pikturnaite, I. (2018). The peculiarities and criteria of assement of citiezen service in Klaipeda and Vilnius conunties' Municipalities. *Regional Formation & Development Studies*, 26, 107-117. doi:10.15181/rfds.v26i3.1814
- Prieto, J. (2016). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Bogotá: ECOE Ediciones. Recuperado el 28 de marzo de 2020, de <https://url2.cl/Svtyt>
- Remache, S. (2019). Quality of service and customer satisfacci3n at the compa3n3 Sipecom S.A. of the city of Guayaquil - Ecuador, 2018 period. Piura: Universidad César Vallejo.

- Romero, A., & Álvarez, G. (2018). Evaluation of customer satisfaction in service companies. Madrid: Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores.
- Romero, C. (2018). Incidence of the management improvement of administrative processes to increase the quality of service in the Provincial Municipality Of Cajamarca. Cajamarca: Publicaciones de la Universidad de Cajamarca.
- Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Documento orientador: metodología para la implementación Por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N°004 – 2013-PCM- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Lima: Publicaciones de la SGP/PCM. Recuperado el 26 de abril de 2020, de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Sorum, H. (2019). Two Decades of Online Information and Digital Services: Quality Improvements to Municipality Websites and User Preferences. Springer. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de <http://explore.bl.uk/primolibweb/action/display.do?tabs=detailsTab&gathStatTab=true&ct=display&fn=search&doc=ETOCCN605401854&indx=1&reclids=ETOCCN605401854>
- Zapata, A. (agosto, 2016). Application of structural equation and servqual in a health service. Universidad Nacional de Colombia, 81(186), 166-174.
- Zubiate, L. (2016). Gestión de procesos y satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de LLo. Moquegua: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 5 de Enero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21037>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de procesos.	La gestión de procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una institución para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad (SGP/PCM, 2015).	La gestión de procesos es una estructura que permite que se identifique, se comprenda y se cree valor en los procesos de una organización.	Procesos estratégicos	Misión	Ordinal
				Visión	
				Objetivos	
				Metas	
			Procesos operativos misionales o	Políticas institucionales	
				Cadena de valor	
				Procesos críticos	
			Procesos de apoyo o soporte	Cambios operacionales	
				Gestión por resultados	
				Capacitaciones	
	Acciones motivacionales				

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	La calidad de servicio es el dinamismo que existe en la búsqueda constante de la excelencia de una actividad o servicio con el propósito de que se logre cubrir los requerimientos expresados por los usuarios (Zeithaml, Berry, y Parasuraman, 2004).	La calidad de servicio viene a ser entendida como la obtención de la satisfacción de las necesidades presentadas frente a un bien o servicio en la que se logre cubrir las expectativas esperadas por los usuarios de una entidad.	Elementos tangibles	Infraestructura	Ordinal
				Limpieza y cuidado	
				Equipamiento	
				Difusión	
				Presentación	
			Confiabilidad	Comportamiento de colaboradores	
				Interés de los colaboradores	
				Confianza y atención	
			Capacidad de respuesta	Orientación	
				Comunicación	
				Tiempo	
				Rapidez	
			Seguridad	Respuestas a dudas	
				Servicios del colaborador	
				Tecnología	
				Señalización de seguridad	
				Seguridad de los colaboradores	
Empatía	Horarios de atención				
	Esmero en la atención				
	Servicio personalizado				
	Buen trato				
	Comprensión				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para el análisis de la variable calidad de servicio

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

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

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

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

Cuestionario para el análisis de la Gestión de procesos

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

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

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

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

Anexo 3: Cálculo de la muestra

Para estimar la muestra de los usuarios, se utilizó un muestreo no probabilístico aleatorio simple, porque todas las personas presentan la misma probabilidad de ser elegidas, en la cual a la población se le aplicó la fórmula de la muestra considerando 95% de confiabilidad y un margen de error del 5% lo que determina una muestra de 242 usuarios.

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población = 650

Z: nivel de confianza establecido por el investigador = 1.96

p: proporción de personas de la población que presentan las características que se desea investigar =0.5

q: proporción de las personas de la población que no presentan las características que se desea investigar=0.5.

e: margen de error que es permisible: 5%

Reemplazando los datos:

n =	$\frac{(650)(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(0.05^2)(650 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$
n =	242

Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento

Validación por juicio de expertos

Experto 1.



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Hernández Fernández, Bertila
- 1.2. Grado académico que ostenta: Doctora en Educación
- 1.3. Institución donde trabaja: Unidad Ejecutora 300 – Educación
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 22 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de procesos y calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Llontop Chavesta, Vanessa del Pilar
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad de servicio dirigida a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					190/200

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento está apto para ser aplicado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99

Lugar y fecha: Chiclayo 24 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16526129

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Hernández Fernández, Bertila
- 1.2. Grado académico que ostenta: Doctora en Educación
- 1.3. Institución donde trabaja: Unidad Ejecutora 300 – Educación
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 22 años.
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de procesos y calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Llontop Chavesta, Vanessa del Pilar
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de gestión de procesos dirigida a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																						265 / 100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

..... El instrumento está apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99.5

Lugar y fecha: Chiclayo 24 de junio del 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16528129

Experto 2.



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Salazar Mendoza, Anibal Jesús
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en Administración
- 1.3. Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo - Chiclayo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 9 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de procesos y calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Llontop Chavesta, Vanessa del Pilar
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad de servicio dirigida a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																					895	700

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los criterios e indicadores de evaluación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89.5

Lugar y fecha: Chiclayo 12. de junio del 2020


FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16720249

Experto 3.



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Torres Calle, Lili Magali
- 1.2. Grado académico que ostenta: Maestra en Administración de la Educación
- 1.3. Institución donde trabaja: I.E. Santa Cruz de Morochal - Bagua
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 11 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de procesos y calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Llontop Chavesta, Vanessa del Pilar
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad de servicio dirigida a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				190	800

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento mide la variable de Investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99

Lugar y fecha: Chiclayo 12 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 40527954

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

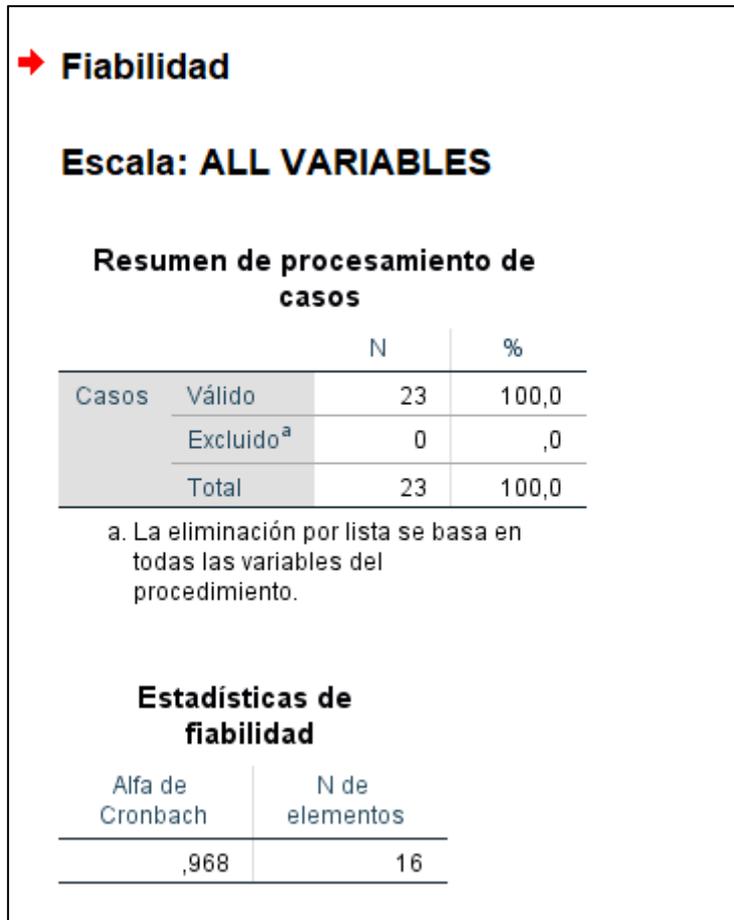


Figura 1. Alfa de Cronbach de la Variable gestión de procesos.

Fuente: elaboración propia.

Analizando el puntaje obtenido de 0.968 de alfa de Cronbach se establece que la información obtenida por medio de los instrumentos de recolección de datos referente a la variable gestión de procesos guarda consistencia interna, denotando la confiabilidad de la información.

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	242	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	242	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	22

Figura 2. Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio.

Fuente: elaboración propia.

Analizando el puntaje obtenido de 0.840 de alfa de Cronbach se establece que la información obtenida por medio de los instrumentos de recolección de datos referente a la variable calidad de servicio guarda consistencia interna, denotando la confiabilidad de la información.

Anexo 5: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera la propuesta de un modelo de gestión de procesos permitirá mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad de Santa Rosa, 2020?</p>	<p>GENERAL. Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS.</p> <p>a) Analizar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano. b) Identificar la relación que existe entre los procesos operativos y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano. c) Analizar la relación que existe entre los procesos de soporte y la calidad de servicio del área de atención al ciudadano</p>	<p>H₀: La gestión de procesos sí se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa 2020.</p> <p>H₁: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa 2020.</p>	<p>INDEPENDIENTE.</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>DEPENDIENTE.</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Estructura de manual de gestión de procesos.</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p>	<p>Tipo: Cuantitativo, correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Población: 650 pobladores del Distrito de Santa Rosa.</p> <p>Muestra: 242 pobladores del distrito de Santa Rosa.</p>

Anexo 6: Autorización del desarrollo de la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL
SANTA ROSA
CREADO POR LEY N° 174 - 02 / 08 / 1920

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

El alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, Lambayeque, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN



Visto la Solicitud N° 001-2020-VPLLCH presentada por el estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo-Chiclayo para la aplicación del proyecto de investigación se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, a la estudiante Vanessa del Pilar Llontop Chavesta la aplicación del proyecto de investigación denominado “Gestión de Procesos y Calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Santa Rosa”

Santa Rosa, 01 de junio del 2020

MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SANTA ROSA
CHICLAYO, LAMBAYEQUE



Abog. AUGUSTO SipiÓN BARRIOS
ALCALDE

Abog. Augusto Sipiión Barrios
Alcalde Distrital de Santa Rosa



¡ Santa Rosa, Rumbo al Centenario!...

📍 Calle Unión N° 433 - Santa Rosa / ☎ 074 479 171
✉ mdsr@municipaletasantarosa.gob.pe 🌐 Municipalidad Santa Rosa 📧 municaletasantarosa@gmail.com

Anexo 7: Resultados

Tabla 9. Cuadro Resumen de la Variable Gestión de Procesos

Calificación	Dimensiones		
	Proceso Estratégico (%)	Proceso Operativo (%)	Proceso de apoyo y soporte (%)
Malo	35	35	74
Regular	39	52	26
Bueno	26	13	0
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 se puede señalar que el 39% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa calificaron como regular al proceso estratégico en dicha institución, seguido de un 35% que manifestaron que el proceso es malo, mientras que el 26% de colaboradores indicaron que es bueno, información que demuestra que los trabajadores no disponen del conocimiento necesario de los documentos de planificación de la institución, lo que conlleva a no conocer con exactitud la misión y visión de la municipalidad, ni de las políticas institucionales. Del mismo modo, referente al proceso operativo de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa; se establece que el 52% de colaboradores en otras palabras más de la mitad; indicaron que es regular, un 35% respondieron que el proceso es malo, mientras que sólo un 35% manifestaron que es bueno dicho proceso, lo que señala que la municipalidad no cuenta con una cadena de valor donde plasme sus procesos operativos, además que los procesos no están alineados a lograr la satisfacción del ciudadano. Y por último, se observa que el 73,9%; es decir gran parte de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, calificaron como malo al proceso de apoyo y soporte en dicha institución, y un 26,1% de trabajadores indicaron que es regular este proceso, información que señala que la municipalidad no brinda capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la aplicación de la gestión por procesos para que la entidad migre a una gestión funcional basada en resultados.

Tabla 10. Cuadro Resumen de la Variable Calidad de Servicio

Calificación	Dimensiones				
	Elementos tangibles (%)	Confiabilidad (%)	Capacidad de respuesta (%)	Calificación de seguridad (%)	Calificación de Empatía (%)
Malo	71	60	83	67	64
Regular	21	31	11	19	11
Bueno	8	9	6	14	25
Total	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10, observamos que respecto a la dimensión de elementos tangibles tiene el 71% de los 242 usuarios encuestados se mostraron insatisfechos, catalogando que la infraestructura de la municipalidad no es la adecuada para ofrecer un servicio de calidad, además no se visualiza datos informativos para que el ciudadano pueda tener conocimiento de los procesos, actividades o acciones que desarrolla la municipalidad. Referente a la dimensión de confiabilidad el 60% se muestra insatisfecho, pues consideraron que el comportamiento del personal para atender sus dudas no es el adecuado, además no muestran interés para la solución de sus problemas y la información y orientación que brinda no es la idónea.

En la dimensión capacidad de respuesta el 83% de la ciudadanía encuestada indicó estar insatisfecho, por lo que el periodo de tiempo que espera para ser atendido sobrepasa los 30 minutos, señalando que los colaboradores no muestran una rápida disposición de atención y la capacidad para responder a sus dudas no presenta una comunicación eficaz y adecuada a los requerimientos que solicita el usuario

En la dimensión calificación de seguridad se establece que el 67% de los usuarios calificó como mala a la seguridad, pues el comportamiento de los usuarios no genera que los pobladores se sientan seguros con la atención y los horarios que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rosa no son flexibles

En la dimensión de empatía, se observa que el 64% se mostró insatisfecho con la empatía que imparte el personal del área de atención al ciudadano de la municipalidad, indicando el servicio que les brindan no es personalizado y el trato no es el adecuado.