



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de
valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020**

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

AUTOR:

Contreras Yerén, César Augusto (ORCID: 0000-0003-1663-2216)

ASESORA:

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi Padres Mauricia y Cirilo por su apoyo en seguir apoyando en superándome.

A mis hijas María Gracia, Nicol, esposa Sara por apoyarme en mis estudios en forma incondicional de la maestría.

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejos, por haberme acogido durante los años de estudio profesional.

Agradecimiento mi asesora Dra. Ibarquen Cueva, Francis Esmeralda, por brindarme su apoyo en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Operacionalización de variables	11
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	11
3.5 Procedimiento	12
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
4.1. Resultados descriptivos	13
4.2. Resultados correlacionales.	17
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
Anexos	30
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Ficha técnica	
Anexo 5: Certificados de validación de expertos	
Anexo 6: Confiabilidad de la variable	

Anexo 7: Base de datos de las variables

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

Anexo 9: Pantallazo de software de turnitin

Anexo 10: Dictamen de la sustentacion de tesis

Anexo 11: Declaratoria de Autenticidad del asesor

Anexo 12: Evidencias

Índice de tablas

Tabla 1.Niveles de la variable gestión de procesos	13
Tabla 2.Distribución de niveles de las dimensiones de la variable gestión de procesos	14
Tabla 3.Niveles de la variable calidad de atención	15
Tabla 4.Distribución de niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención	16
Tabla 5.Sistema de hipótesis de la investigación	17

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión de procesos	13
Figura 2. Niveles de Gestión de procesos por dimensiones	14
Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad de atención	15
Figura 4. Niveles de calidad de atención por dimensiones	16

RESUMEN

El estudio investigativo “Gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020 “. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020

La metodología fue tipo básica, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La población censal fue de 80 trabajadores; se emplearon dos cuestionarios uno sobre la gestión de procesos y el otro sobre la calidad de atención, ambos cumplieron con los requisitos de validez y la confiabilidad. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

El resultado fue que la gestión de procesos se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,504 y p-valor 0,000).

Palabras clave: Gestión, procesos, calidad, atención, trabajadores.

ABSTRACT

The research study "Management of processes and quality of care in the processing of valuations in EMAPE, Ate Vitarte, 2020". The objective of the research was: To determine the relationship between the management of processes and quality of care in the processing of valuations in EMAPE, Ate Vitarte, 2020

The methodology was basic type, non-experimental design, cross-correlational. The census population was 80 workers; Two questionnaires were used, one on process management and the other on quality of care, both of which met the validity and reliability requirements. The method used was the hypothetical deductive one, descriptive statistics were applied for the data analysis and the non-parametric Spearman Rho test was used for the hypothesis test.

The result was that process management is related to the quality of care, with a considerable positive correlation level (Rho 0.504 and p-value 0.000).

Keywords: Management, processes, quality, attention, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente muchas empresas tienen el afán de ser muy competitivas con otras empresas por eso es que es muy necesario tener muchas ventajas para poder ser parte de una buena competencia y probablemente sacarle ventaja sobre otras actualmente lo que buscan las empresas es satisfacer a los clientes brindándoles un buen servicio una buena calidad en los productos ya que para la empresa es muy importante la satisfacción de sus clientes.

Para la OMS (2020), la pandemia de COVID-19 tiene un impacto particularmente grave en las personas mayores, especialmente en las que viven en centros de atención durante mucho tiempo. En muchos países, los datos demuestran que más del 40% de las muertes relacionadas con la COVID-19, Está relacionado con los centros de atención a largo plazo, con cifras de hasta el 80% en algunos países de ingresos altos lo cual recomienda hacer todas las gestiones documentales de forma remota. Para la ONU (2020) refirió que pocos países cuentan con sistemas de información y seguimiento que incluyan datos individuales sobre las características, Las necesidades y el número de usuarios de los servicios formales de atención a largo plazo, y el tipo y la calidad de la atención recibida. Dicha carencia encaja con la situación general de escasez de fuentes de información sobre las personas de edad (que en muchos casos reciben cuidados de larga duración) generando una mala calidad de atención por la pérdida de datos valiosos tanto en la recepción como en la entrega.

En la mayoría de los casos, la organización siempre ajustará y cambiará las funciones que posee de acuerdo con los requisitos del cliente.

Con lo que respecta a nivel nacional mediante Decreto supremo de la PCM promulgaron procedimiento para implementación de norma técnica de procedimiento (2020) refirió que en todas las instituciones desde finales del esto no ha sido cierto; sin embargo, ha permitido que se aceleren ciertos aspectos como la implementación de la mesa de partes virtual y el uso de firmas digitales. Es cuestión de tiempo para que la interoperabilidad funcione al 100% entre las entidades del Estado a través de la PIDE, pero no debemos quedarnos solo en ese aspecto, sino desarrollar políticas para el intercambio de información digital y utilizar la información que las entidades generan para retroalimentar otras

bases de datos. El estado debe mirar hacia una plataforma conjunta de información virtual; esperemos que en tres años la transformación digital sea una realidad en el Perú.

A nivel local en el ROF de EMAPE el órgano responsable de brindar asesoramiento y encargada de conducir y coordinar los procesos de los sistemas administrativos de planeamiento, presupuesto, modernización de la gestión pública y formulación de los estudios de pre inversión. Tiene a su cargo también, el sistema de gestión de la calidad y cooperación técnica. Para el logro de sus objetivos mantiene relaciones funcionales y de coordinación con las unidades orgánicas de la entidad, organismos rectores de los sistemas administrativos a su cargo y, otras entidades vinculadas al ámbito de su competencia. Los problemas en EMAPE en cuando a la gestión de procesos de atención a la tramitación de las valorizaciones, es un problema debido a que la tramitación por la diferentes gerencias demora demasiado tiempo, primer orden es porque no cuenta con todo el presupuesto disponible de obra, debido a que los funcionarios a cargo solicitan por mes el monto valorizado a la municipalidad metropolitana de lima el presupuesto, otro problema es la demora en la gerencia de infraestructura en su revisión y comunicación al contratista de las observaciones, que sobrepasa el tiempo establecido en las directivas internas y la ley de contrataciones del estado, por eso existe contratista y consultores que EMAPE adeuda por más de 7 años.

Tenemos el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020? (Ver anexo 1)

La presente investigación se fundamenta en estudios científicos que lleven a la mejora de la atención en la institución EMAPE es decir que el proceso de atención y tramitación sea mucho más rápido con una calidad de servicio que sea óptima. Esto mejorará el trámite a realizarse en la institución Asimismo permitirá también un repositorio de la documentación, la seguridad de la misma y por ende la ubicación de los documentos. Esta investigación en la práctica ayudará a la agilidad de la documentación desde la presentación del documento

la recepción, el archivo, la ubicación y la entrega del mismo permitiendo determinar la relación entre las variables de y mejorar los procesos de la documentación o gestión de la documentación y la calidad de atención encontrada en la institución por otro lado no podemos dejar que también es importante la seguridad de la documentación la cual permita no solamente el perderla sino también que está pueda ser utilizada de una manera no legal. Nuestra investigación cumple con la metodología requerida en una investigación de enfoque cuantitativo, utilizó cuestionarios revisados y validados por expertos y confiables para ser aplicados en otras investigaciones que aborden esta temática.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020 y las específicas (Anexo 1). La hipótesis general: La gestión de procesos se relaciona con la calidad de atención en la tramitación de valorización en EMAPE, Ate Vitarte, 2020 y las específicas (Anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

En los informes internacionales encontramos Armijos, (2016) quien refirió en el trabajo de investigación "Gestión por procesos propuso un modelo de diseño de gestión por procesos para la empresa financiera de créditos el nivel fue descriptivo de metodología hipotético deductivo en donde en sus conclusión planteo el nuevo diseño y determino los procesos de acuerdo a los requerimientos de las área de crédito y cobranzas para la empresa financiera para la implementaron de nuevo proceso en el diseño determinando los procedimiento de un con un determinado orden para la mejorara del desempeño de las actividades y por consiguiente se obtendrá mejor resultado

Según los conceptos de Villa (2015), en el trabajo realizado en Universidad Politécnica de Ecuador, el método fue hipotético deductivo. En este trabajo se determinó cual es la importancia que las compañías de contar con mucha información fluyendo entre los jefes y empleados para una mejor organización en la compañía. El programa alfresco es eficaz para distintas empresas ya sean internas o externas por lo que este programa brinda herramientas de estrategias necesarias para la organización a través de estas herramientas la documentación es más sencilla de realizar Y de alguna forma hace que los procesos dentro de la empresa ya sean más eficientes y rápidas el objetivo de esto es poder reducir la demora y los malos procesos que se realizan usualmente en las empresas.

Pareja, Fernández, Blanco, Thobald, y Martínez, (2016) en la investigación que desarrollaron para medir la relación de ambas variables desde el punto de vista institucional y del ciudadano, bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, correlacional La unidad de análisis es Se aplicó una serie de procedimientos relacionados con el sector público en seis países de América del Sur y una encuesta, el principal hallazgo fue que estaban insatisfechos con los servicios públicos transaccionales, el rango de evaluación promedio fue de 4,8 hasta de 1 a 10, Se obtuvo dentro del rango de Estados Unidos de 64 en el rango de 0 a 100 en el nivel general, y se determina una correlación importante de $r = 0,70$ entre el nivel de calidad del servicio y el nivel. Bajo sentido de la corrupción

Patiño, (2017), sobre la evolución de los modelos de gestión pública, Concluyó que a mayor ejecución presupuestal y mayor cumplimiento de metas, el gobierno asigna mayores recursos para poder cumplir con un mayor número de necesidades de la población. Así mismo se cuenta con una adecuada información financiera que permite tomar adecuadas decisiones. Por todo lo anterior, se determinó que es necesario realizar actividades que refuercen la determinación de un presupuesto significativo basado en necesidades de la población y no ligados a intereses personales tampoco políticos, ya que, si se realiza una buena planeación de los gastos, se podrá obtener el financiamiento necesario.

Orozco (2017), en el trabajo de investigación titulado presento una investigación tipo descriptivo correlacional, la técnica empleada fue mediante encuesta y cuestionario para sus dimensiones y estableciendo que los resultado que obtuvo determino que existe equilibrio en cada de una de las cuatro categoría de edad de una población activa que se encuentren laborando la brecha que se tiene por dimensión fueron: -0.32 en Empatía, -0.32 en Confiabilidad, -0.23 en Seguridad, -0.35 en Responsabilidad, 0.08 en Bienes Tangibles y determinando que, existe una correlación $r= 0.532$ entre Satisfacción de los usuarios sobre la fiabilidad de la calidad del servicio.

En los informes nacionales Coahuila (2017) estableció que los objetivos de implementación el modelo de gestión de procesos y la disposición de la empresa nos indica que la meta era excluir las falencias en la gestión de la compañía formar un diagnóstico teniendo una información de modo cuantitativo y descriptivo en su investigación determino que se encuentran problemas que generan gastos en una mala gestión de procesos y cuando existe una buena gestión de procesos posteriormente se eleva la intención económica, haciéndose productiva una gestión de procesos continua.

De la Cruz (2018) realizo el estudio la gestión de procesos para el aumento de la validez en la gestión social del programa a nivel nacional (2018) el estudio fue de modo práctico teniendo un modelo cuantitativo, diseño descriptivo, en dónde se establece que la aplican como capacidad de informe encontramos por otro lado entre las conclusiones que la colocación de gestión

de procesos permite prosperar en el progreso de la técnica de mediación asimismo permite un mejoramiento en el método informático y en el intercambio del personal dónde ha autorizado en este estudio guardar una enorme cantidad.

Inca (2015) determino la relación entre variables a través de métodos cuantitativos, niveles de correlación y diseño transversal no experimental, entre ellos se muestrearon 339 usuarios y los datos se analizaron mediante coeficientes Rho. .de Spearman donde se obtuvieron el valor de $\rho = 0,00$ con $r = 0,591$ determinando que existe una relación positiva y moderada.

Cáceres (2018), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las sus ambas variables gestión administrativa y calidad de servicio, bajo el enfoque metodológico cuantitativo; donde concluyo que la correlación entre ambas variables es positiva de 0.551 moderado.

Determinaron Ocampos y Valencia (2016) determinaron que la relación que existe entre sus variables gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario utilizando el enfoque y metodológico cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, empleando las encuestas y aplicando el cuestionario como instrumento a una población de muestra de 39 trabajadores de la entidad. Y obteniendo un resultado con relación entre las dos variables, coeficiente Rho Spearman de 0.559. Concluyendo en su investigación que es fundamental una excelente gestión administrativa para ofrecer unos servicios óptimos.

Es importante precisar que es proceso señalado como un conjunto de actividades relacionadas que cumplen de acuerdo a fin (Koontz, 2009). Así también consiste en un todo que cumple una serie de actividades en búsqueda la satisfacción de los clientes (Carrasco, 2001), finalmente, consiste en los pasos o procedimientos que sirven de vía para alcanzar los objetivos de la organización Ruiz, Almaguer, Torres, Hernández. (2014).

Las definiciones planteadas para la primera variable gestión de procesos, según las normas el sistemas de gestión nos indica ISO/TC 46/SC11 que se encuentra diseñadas para atender a diferentes organizaciones según el tipo, tamaño y actividades compartidas, con el propósito de realizar las implementaciones, operaciones y mejorar el sistema de gestión de los documentos (SGD), se encarga el SGD dirige y controlar los tramites de la

entidad, para poder establecer tácticas y objetivos en relación con la documentación que se alcanza, empleando responsabilidades definidas como el a) roles, b) procesos sistemáticos; c) medición y evaluación; d) revisión para su mejoramiento y implementación de acuerdo a los objetivos y política de la gestión documental. Para que sea exitosa tiene que tener un objetivo y planificación de su política de gestión documentaria. Con la Implementar de un SGD en una institución se garantiza la transparencia, la seguridad de los documentos y las decisiones a tomar de las diferentes direcciones y responsabilidades de cada trabajador. El ISO/TC 46/SC11 planteo normas para la implementación del SGD fueron desarrollados dentro del marco de las Normas de sistemas de gestión.

Esta gestión consiste en la forma de gestión de la organización basada en procesos orientados a cumplir un fin (Gómez,2009). Otro consideró que es la forma de gestionar de acorde a las necesidades de los clientes (Bravo, 2012), así también, se consideró como la visión de los usuarios frente a las actividades que realiza determinada empresa (Moreira,2009).

De acuerdo a Medina (2007) definió la gestión de procesos como la gestión documental vista como el conjunto de normativas de carácter técnicas de procedimientos y prácticas para administrar la documentación de una institución y estableciendo los procedimientos de depósito, restablecimiento recuperación, implementación, autenticación y otros procedimientos. Los avances tecnologías desarrollaron y permitieron grandes cambios en la gestión documental, permitiendo aplicar medios informáticos para el desarrollo de la gestión, para que los procesos se realicen más ágiles, más eficientes, y ha ahorrado espacio físico. Esta gestión de procesos debe orientar al desarrollo de la misión de una organización mediante la calidad y la satisfacción ofrecida (Mallar,2010). Finalmente es considerada como los recursos que se utilizan para la obtención de resultados definitivos (Valdés,2009).

Una de las dimensiones que considera es la organización según Contreras y Forero (2005), se trata de relacionar un archivo como un único entregable de un servicio, donde se integra todo el ciclo de la documentación:

desde la recepción de la documentación en las entidades hasta su culminación del proceso, se guarda la documentación en un archivo para su conservación o eliminación definitiva, de acuerdo a la política de la entidad o empresa

Según Contreras y Forero (2005) La transferencia consiste en enviar un archivo de gestión con información a las Oficina de administración u otros que se designe de acuerdo al documento, o también la transferencia es un proceso de archivo por medio del cual se realiza la transferencia de los documentos al término del proceso de trámite o atención.

Contreras y Forero (2005) La conservación de los archivos o documentos consiste en evitar se desaparezca totalmente Así mismo determinar la duración de la misma documentación.

La definición de la segunda variable calidad de servicio

Define Montalvo y Vergara (2010): el servicio con buena calidad es una mezcla de distintos factores que logran cubrir a los clientes.

Juran (1990) afirmo que la adecuación al uso es la calidad que se busca y sostiene que un buen servicio es esencial para satisfacer necesidades que los clientes buscan

Podemos mencionar las características y algunas propiedades de la variable de la calidad del servicio, donde se identificó las características según:

Fontalvo y Vergara (2010), indicaron que algunas propiedades de la calidad de servicio: nos indica que los servicios son intangibles, quiere decir que no puede tocar. Y son prestados por una sola vez. Indica que el servicio se ejecuta y se gasta en forma simultánea. En la asistencia de la actividad, los clientes cumplen un papel preponderante. Los servicios que se presta se tienen que planificar para garantizar la calidad del servicio. Estableciendo responsabilidades de los trabajadores y resultados de acuerdo a la exigencia del cliente o usuario.

Nos señala que el servicio que se presta es personal garantizando la calidad al cliente si el servicio es complejo existirá la posibilidad de cometer algunos errores. El servicio realizado es intangible en su mayor parte está relacionado con el producto que se otorga. El servicio que se otorga no satisface al cliente existe la posibilidad de pérdida del cliente es eminente

Según Camisón, Gonzales y Cruz (2006), establecieron algunos otros factores en la calidad de servicio: La organización busca administrar la eficiencia como expectativa de los clientes. Nos indica que debemos conocer los productos de la competencia y como se encuentran organizados con los clientes. Así mismo nos indicaba que demos conocer el funcionamiento de la organización y la forma de comunicación con terceros respecto a la organización.

De las dimensiones de la variable calidad de atención podemos indicar: la 1: Tangibilidad, según Fontalvo y Vergara (2010), determino que la tangibilidad es la apariencia de las instalaciones de comunicación, las máquinas, el personal y los equipos según Camisón, Cruz y Gonzales (2006), El concepto, de tangibilidad consiste en el elementos como la apariencia de los equipos físicos, el mantenimiento y modernización de los equipos, la apariencia de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas, La dimensión Fiabilidad Fontalvo y Vergara (2010), estableció que la confiabilidad es una habilidad que entrega de manera confiable el desempeño esperado y Camisón, Cruz y Gonzales (2006) definió que la confiabilidad se entiende como la capacidad de cumplir bien con las promesas recibidas por primera vez y la Dimensión Capacidad de respuesta, De igual forma, Fontalvo y Vergara (2010) señalaron que la responsabilidad es la atención y el entusiasmo que muestran los colaboradores, y de igual manera es la capacidad de inspirar reputación y confianza ante los usuarios (clientes) de la misma manera, Camisón, Cruz y Gonzales (2006) creen que la capacidad de respuesta determinaron que la capacidad de brindar servicio al cliente rápidamente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizó bajo el tipo básico, tratando de aumentar el conocimiento a través de la teoría anterior, corresponde al diseño no experimental, porque no hay adulteración de variables, sino un método de probabilidad aleatorio simple, porque todos los trabajadores tienen la posibilidad de ser seleccionados para este estudio y tienen un nivel correlacional causal relevante porque establece vínculos entre las variables. Hernández y Mendoza, (2018).

Asimismo, la investigación se basó en describir la realidad de determinados fenómenos, objetos, individuos, grupos determinado que se podrán estudiar. Consiste no solo en precisar las características, si no en realizar una planificación de las actividades para determinar los problemas, realizando las hipótesis, determinar las técnicas utilizada en la recolección de datos y la fuente de uso (Neill & Suarez, 2018)

El diseño fue no experimental “debido a que se basó fundamentalmente en las observaciones, sin intervención o participación de las personas de su entorno observable, por lo tanto, no existe un control sobre las variables, obteniéndose resultados superficiales (Neill & Suarez, 2018)

Siendo de corte transversal porque se definió como un punto de interés dentro de la escala historial de acontecimientos. (Neill & Suarez, 2018)

“La investigación cuantitativa tuvo un planteamiento en su forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de las diversas fuentes, atreves de las herramientas de informáticas y estadísticas para obtener resultados. El objetivo es cuantificar los problemas y concretar el resultado proyectado a una población mayor.” (Neill & Suarez, 2018)

El método aplicado fue hipotético deductivo empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos”. (Paz, 2017)

.

.

3.2 Operacionalización de variables

Son discusiones que pueden darse entre individuos y conjuntos. El término variable significa características, aspecto, propiedad o dimensión de un fenómeno y puede asumir distintos valores. (Daniel, Rivero 2008)

Esta gestión consiste en la forma de gestión de la organización basada en procesos orientados a cumplir un fin (Gómez, 2009)

Se operacionalizo de acuerdo al cuestionario de medina (2007) adaptado conformada de 20 ítems (Ver anexo 2).

En lo que respecta a la calidad de atención es el efecto del desarrollo de evaluación que realiza los usuarios en relación al servicio que les ofrecen una empresa (Parasumaran, Zeithaml y Berry, 1988).

Se operacionalizo de acuerdo al cuestionario de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) adaptado conformada de 20 items (Ver anexo 2).

3.3 Población, muestra y muestreo

Estuvo integrado por 80 trabajadores de Emape, Ate Vitarte.

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

Se empleó la técnica de la encuesta, en ambas variables y cuyos instrumentos utilizados fueron los cuestionarios que nos ayudaron a conocer la problemática en la utilización de la herramienta. Los cuestionarios fueron adaptados luego validados a través de juicio de expertos quienes emitieron su aplicabilidad (Anexo 5). Para medir la confiabilidad se utilizaron los cuestionarios que fueron formulados a través de los formularios por el whasap web, aplicados de manera virtual a 20 usuarios externos. El nivel de confiabilidad se mide con el instrumento Alpha de Cronbach. Variable 1 (Gestión de proceso) el resultado es 0,690 y el instrumento 2 (Calidad de atención) el resultado es 0,842. (Anexo 6).

3.5 Procedimiento

Se solicitó la autorización al Gerente general de Emape, Ate, Vitarte para la ejecución de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los usuarios externos previa sensibilización y explicación de la finalidad del estudio a través del Whasap web. Los datos obtenidos se trabajaron en Excel y SPSS 24 para realizar análisis descriptivos e inferenciales estadísticamente.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis descriptivo se ordenaron los datos en tablas y figuras, luego se utilizó el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

3.7 Aspectos éticos

La investigación realizada se basó en un clima de amistad entre los trabajadores de la empresa, se mantuvo el anonimato y confidencialidad en el momento de la aplicación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1 Niveles de la variable gestión de procesos y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	15,0
Regular	57	71,3
Bueno	11	13,8
Total	80	100,0

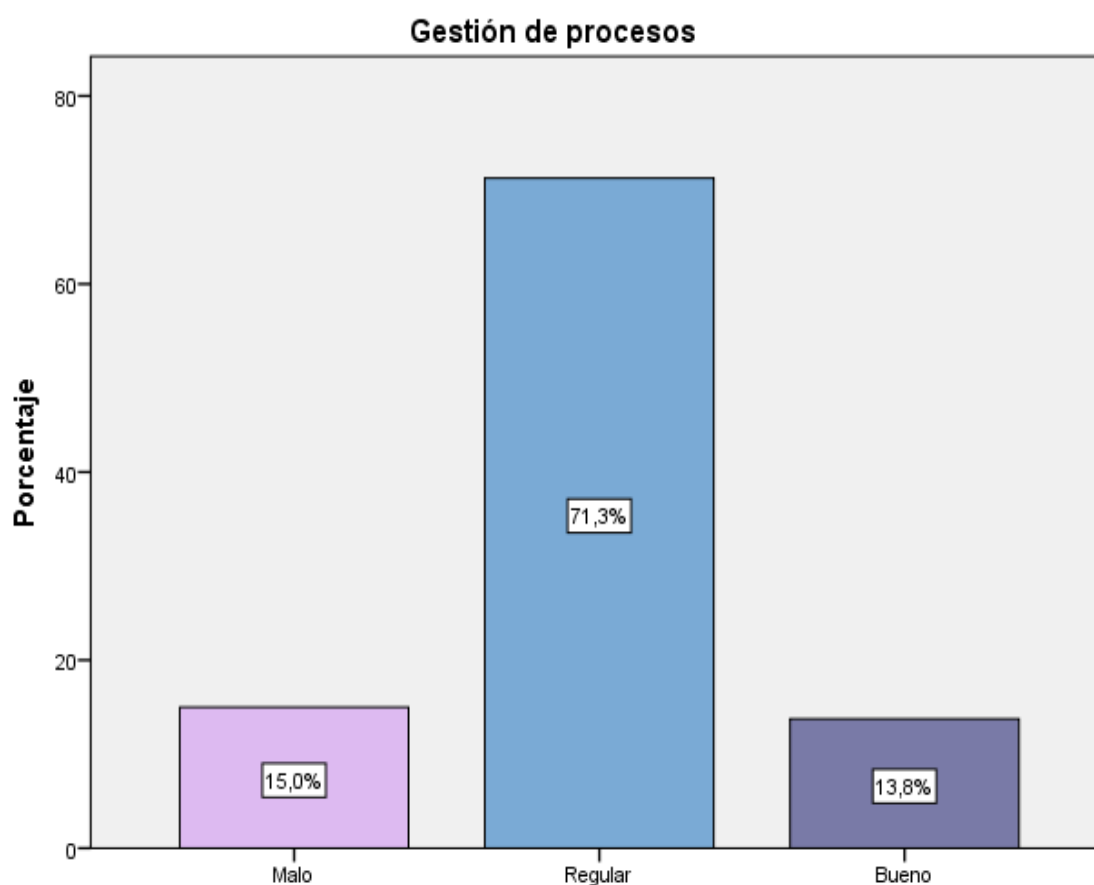


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión de procesos y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de gestión de procesos, se tiene que el nivel de regular con un 71,3% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 13,8%, en cuanto al nivel malo este es de 15,0% que es menor en 3,8% al nivel bueno.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión de procesos

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Organización	Malo	16	20.0%
	Regular	53	66.3%
	Bueno	11	13.8%
Transferencia	Malo	9	11.3%
	Regular	59	73.8%
	Bueno	12	15.0%
Conservación	Malo	22	27.5%
	Regular	45	56.3%
	Bueno	13	16.3%

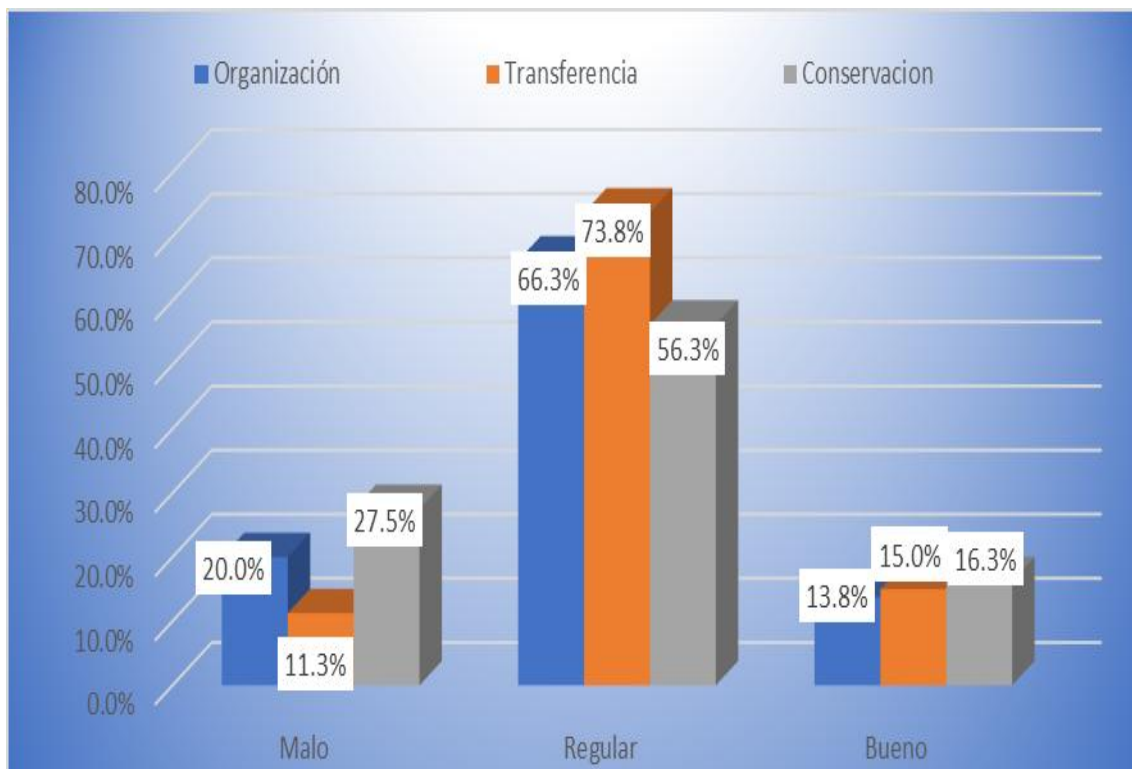


Figura 2. Niveles de gestión de procesos por dimensiones.

Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, el 20,0% perciben un nivel malo en la dimensión organización; el 66,3% un nivel regular y el 13,8% un nivel bueno; el 11,3% perciben un nivel malo en la dimensión transferencia; el 73,8% un nivel

regular y el 15,0% un nivel bueno, el 27,5% perciben un nivel malo en la dimensión conservación; el 56,3% un nivel regular y el 16,3% un nivel bueno

Tabla 3

Niveles de la variable calidad de atención y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	11,3
Regular	66	82,5
Bueno	5	6,3
Total	80	100,0

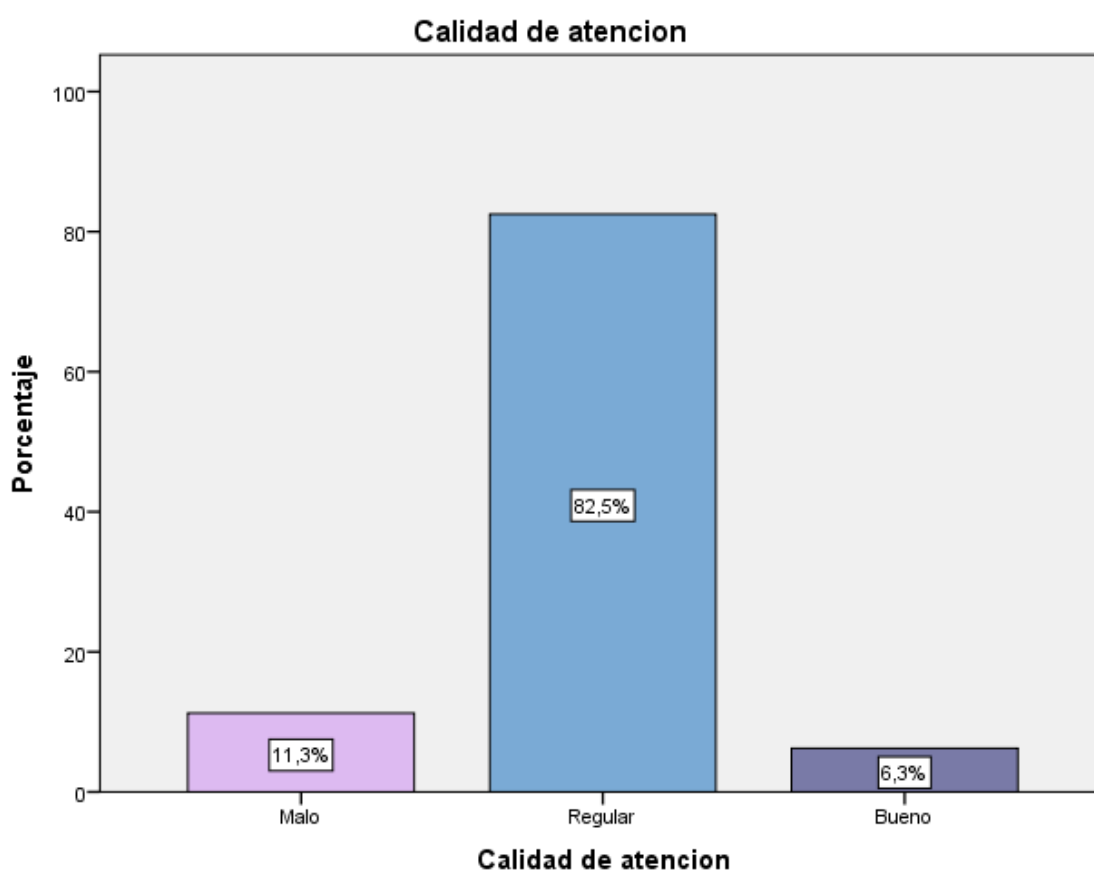


Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad de atención y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles calidad de atención, se tiene que el nivel de regular con un 82,5% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 6,3%, en cuanto al nivel de malo este es sólo de 11,3%.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Tangibilidad	Malo	21	26.3%
	Regular	54	67.5%
	Bueno	5	6.3%
Fiabilidad	Malo	16	20.0%
	Regular	58	72.5%
	Bueno	6	7.5%
Capacidad de respuesta	Malo	22	27.5%
	Regular	50	62.5%
	Bueno	8	10.0%

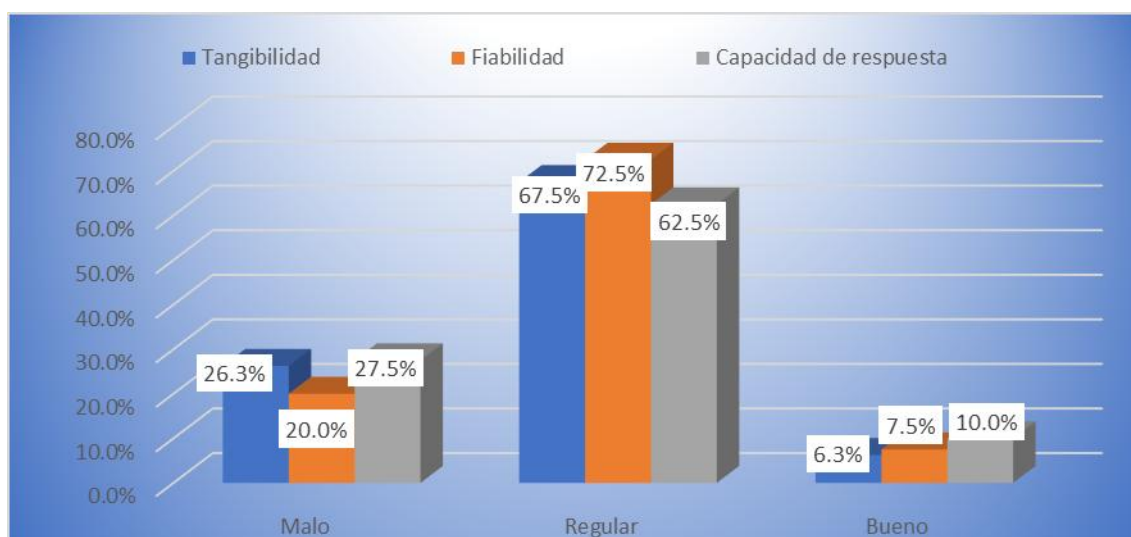


Figura 4. Niveles de calidad de atención por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 4, el 26,3% perciben un nivel malo en la dimensión tangibilidad; el 67,5% un nivel regular y el 6,3% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 20,0% perciben un nivel malo en la dimensión fiabilidad ; el 72,5% un nivel regular y el 7,5% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 27,5% perciben un nivel malo en la dimensión capacidad de respuesta; el 62,5% un nivel regular y el 10,0% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión.

4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión de procesos *calidad de atención	,504**	,000	80	Considerable
Hipótesis específica-1	Organización* calidad de atención	,409**	,000	80	Media
Hipótesis específica-2	Transferencia * calidad de atención	,361**	,001	80	Media
Hipótesis específica-3	Conservación* calidad de atención	,543**	,000	80	Considerable

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

Con respecto al establecimiento de hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión y de acuerdo a los datos procesados, se utilizó del Rho de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se puede señalar que la hipótesis general (Gestión de procesos y calidad de atención) tienen un nivel de correlación cuyo nivel es positiva considerable según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,504 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gestión de procesos, existe una mayor calidad de atención

En tanto que para cada una de las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados: la hipótesis específica-1 (Organización * calidad de atención) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,409 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Transferencia * calidad de atención) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,361 y p-valor 0,001); la hipótesis específica-3 (Conservación* calidad de atención) el nivel de correlación sería positiva considerable (Rho 0,543 y p-valor 0,000). Se tiene que, en todas las correlaciones, el p-valor es menor a 0,05, ello nos permite establecer la

existencia de una relación de cada una de las dimensiones y variable 1 con esta variable 2, esto hace que se acepte la hipótesis nula haciendo que a medida que aumentamos la gestión de procesos y dimensiones, aumentará la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general: La gestión de procesos se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,504 y p -valor 0,000). Al respecto, Armijos, (2016) señaló un resultado alto debido a que se implementó una gestión de procesos que sigue un diseño y orden determinado en cuanto a los procesos para mejorar las actividades y los resultados de la empresa, al contrario, Orozco (2017) señaló en cuanto a la calidad que se percibe baja debido a que si bien es cierto se gestionan los procesos pero no cumplen en totalidad debido a ello ocasiona insatisfacción por parte de los colaboradores, estos resultados son contrarios a los obtenidos porque hay una gestión de procesos y se trata de cubrir con todos los estándares de calidad en la atención para la satisfacción de los trabajadores y usuarios de EMAPE.

La hipótesis específica 1: La organización se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,409 y p -valor 0,000). Al respecto, Villa (2015) evidenció una relación alta debido a que la organización emplea herramientas de documentación que ayudan a la mejorar la gestión de procesos que apunte a mejorar la calidad de atención de una manera sencilla y rápida, en cambio, Pareja, Fernández, Blanco, Thoebald, y Martínez, (2016) mencionaron que existe una insatisfacción en la calidad de atención en varios países porque no existe una eficiente gestión de procesos, estos resultados fueron contradichos debido a que todavía falta mayor organización para garantizar la calidad de atención en EMAPE.

La hipótesis específica 2: La transferencia se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,361 y p -valor 0,001). Según Patiño, (2017) señaló una alta relación debido a que hay un buen análisis documental y se da cumplimiento a los procesos y a las metas, así mismo resaltó una buena planeación en los procesos conlleva a los fines institucionales Al contrario, Coahuila (2017)resaltó la importancia de implementa un modelo de gestión y transparencia de los procesos que estén a disposición de los trabajadores y usuarios debido a que una buena gestión de procesos permitirá incrementar su economía y hará más productiva a la empresa. Estos resultados

fueron distintos a los hallados debido a que no hay un modelo de gestión de procesos ni tampoco una rendición de cuentas transparentes de los procesos llevados a cabo en EMAPE.

La hipótesis específica 3: La conservación se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,543 y p -valor 0,039), para De la Cruz (2018) hay una relación alta y significativa debido a que se aplica una buena gestión de procesos que permite prosperar a la empresa debido a que existe una conservación y técnica y método informático que permite el intercambio de documentación oportuna en cuanto a la calidad de atención sin embargo, Ocampos y Valencia (2016) también obtuvieron resultados moderados debido a que para que exista una eficiente gestión de procesos debe existir primero una buena gestión administrativa para ofrecer servicios óptimos a los clientes. Estos resultados son opuestos a los encontrados debido a que, si se conserva la documentación, pero no se dan cumplimiento en su totalidad en los tiempos establecidos por EMAPE.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La gestión de procesos se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,504 y p-valor 0,000).

Segunda: La organización se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,409 y p-valor 0,000).

Tercera: La transferencia se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,361 y p-valor 0,001).

Cuarta: La conservación se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,543 y p-valor 0,039), siendo esta la dimensión que presenta mayor impacto sobre las demás

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Primera: Al gerente central de Infraestructura de Emape realizar evaluación constante en las gerencias de supervisión y obras, gerencia de estudios y proyectos y gerencia de liquidación para generar niveles de calidad de atención a los usuarios.

Segunda: Al Gerente central de infraestructura ofrecer garantía en la calidad de atención y una buena organización, logrando satisfacción del usuario.

Tercero: El gerente central de Infraestructura autorizar a sus gerencias a cargo capacitar a su personal para que mejore la calidad de atención en la transferencia de los documentos en beneficios de los usuarios.

Cuarto: El gerente de infraestructura realizar coordinaciones y gestiones ante la Gerencia General de Emape a fin de que se garantice ambientes con espacios para la conservación de los documentos y garantizar la calidad de atención y satisfacción del usuario externa.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Álvarez, G. (2012) *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Amalia, N. (2015). *Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad*. (Tesis de Maestría). Universidad de la República; Montevideo.
- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson educación.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Bravo, J. (2012) *Gestión de Procesos en Chile Diagnóstico y Propuestas*. Santiago de Chile; Editorial Evolución S.A., 2012. 270 p.
- Burmester, C. (2016). *Implementación de una solución de gestión de contenido que soporte*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Bustelo, C. (1994) *El papel de los expertos en documentación en la implantación de tecnologías de gestión de documentos*. En: Jornadas Españolas de Documentación 4ª edición. Gijón: FESABID.
- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764>
- Cámara, Y. (2011). *Gestores De Contenido Empresarial De Código Abierto: Comparativa Entre Alfresco Y Nuxeo*. Salamanca: Universidad de Salamanca.

- Camacho, R. (2008). *Diseño e implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la protección de los activos informáticos de la Universidad Central de Venezuela*. Caracas: Universidad Central
- Camarero, A. (1997) *Análisis y diseño de sistemas de gestión electrónica de documentación en grandes entidades*. Scire, v.3, nº2, jul.-dic.
- Campos, Y. (2013). *Implantación de una solución para la gestión documentaria basada en Software Libre en un contexto universitario: Caso Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.
- Canela, J. (2017). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la oficina de normalización previsional de Ica, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- Carrasco, J. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile, Ed. Evolución S. A.
- Casaldaliga, N; Soy, C.(1997) *L'Auditoria de la informació como a eina per millorar l'input d'informació dels usuaris en un entorn corporatiu*. . En: Jornades Catalanes de Documentació (6ª. 1997. Barcelona). Barcelona: SOCADI, COBDC, 1997, pp. 49-63.
- Casellas, L. (2009). *"Gestión documental en las organizaciones: Diseño, planificación y ejecución"* . Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Contreras, F; Olaya, J; Matos, F. (2017) *Gestión por procesos, y estándares para unidades de información*, Santiago de Surco 2, LIMA
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Chung, E., García, V., Rupailla, C., & Seminario, M. (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima
- De las Nieves, A. (s.f.). *Alfresco vs Nuxeo: Gestión Documental Libre*. Recuperado el 28 de enero de 2017, de <http://blog.athento.com/2009/02/alfresco-vs-nuxeo-gestion-documental.html>
- Dolz, I. (2012). *Alfresco como gestor documental de una plataforma Web*. España: Universitat Politècnica de Valencia.
- Emape S. (2019) *Reglamento de Organización y Funciones*. Lima-Perú

- Esteban, M. (1997) *La técnica de gestión integral de la información: nuevas tendencias de la representación y la organización del conocimiento en los sistemas de información en las organizaciones*. Organización del Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación, v. 2, 1997, pp. 285-209.
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010), *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008*. Colombia: Editorial Vértice S.L.
- Godoy, R. (2014). *Seguridad de Información*. Guatemala: Revista de la Segunda Cohorte del Doctorado en Seguridad Estratégica.
- Gutiérrez, J. (2017), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José María Arguedas.
- Kind, J y Eppendahl, F.(1992) *The need for officie analysis in the introduction of electronic document management systems*. Document Image Automation, v. 12, nº 2, summer 1992, pp. 31-35.
- Koontz, H. (2009). *Administración: una perspectiva global*. México, Ed. Mc Graw - Hill.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México: Universidad Iberoamericana.
- Laura, C., & Misad, J. (2014). *El sistema de gestión de la calidad y atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo; Sede Lima.
- Liberato, A., & Marcial, N. (2014). *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto Procal Proser*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- López, M. (2018). *Importancia de la Calidad del servicio del cliente*. Editorial: Ebba Isabela Escareño Álvarez. Año XIII | Número 82.
- Mallar, M. (2010) La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010 Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Medina, P. (2007). Guía de productos y servicios relacionados con la Gestión. Documental. Recuperado el 28 de febrero de 2017, de http://www.firmae.com/productos/docs/Firma-e_Catalogo_Gestion_Documental.pdf
- Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. Vol. 32, N°.1
- Moreira, M. (2009) Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. Un caso de estudio. Segunda Parte Ciencias de la Información, vol. 40, núm. 1, enero-abril, 2009, pp. 21-32 Instituto de Información Científica y Tecnológica La Habana, Cuba. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421573002.pdf>
- Norma ISO 27001 (Organización Internacional de Estándares). (2013). Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI). www.ISO27000.ES
- Novillo, F; Parra, E; Ramon, D; López, M (2017). *Gestión de Calidad un enfoque práctico*. Guayaquil Ecuador: Maquetación
- Ocampos, L. & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Es salud-Tumbes, 2016*. ((Tesis de maestría). Recuperado: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Ochoa, F. (2015). *Desarrollo e implementación de un prototipo de seguridad Web para la gestión y administración de documentos para el sistema Alfresco*". Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.

- OMS (2020). Prevención y manejo de la COVID-19 en los servicios de cuidados de larga duración.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado el Diciembre de 2016, de https://www.academia.edu/2034994/A_conceptual_model_of_service_quality_and_its_implications_for_future_research
- Parasuraman, A., Zethaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service of Quality. *The Marketing Science Institute*, 64(1), 23. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1990) Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*; 34-44.
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Thoebald, K., & Martínez, A. (2016). Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos. Banco Interamericano de Desarrollo, Sector de Instituciones para el Desarrollo. 1300 New York Avenue, N.W ,Washington, D.C. 20577: A&S Information Specialists, LLC. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0000538>
- Patiño, L. (2017). *Influencia del presupuesto por resultados en la calidad del gasto público del municipio de Medellín. Caso del sector de la vivienda, en el periodo 2008 – 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad EAFIT Medellín, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2M7vzUx>.
- Pozo, D. (2012) *Estudio de Metodologías para la Implementación de Sistemas de Gestión Documental*. Ecuador: Universidad Técnica Del Norte
- Pérez, M. (2014). *Espacio 3.0: una red social y colaborativa en la Universidad de Murcia*. España: Universidad de Murcia.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definiciondecalidad-en-el-servicio/>.html

- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José María Arguedas.
- Redhead, R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de Maestría). UNMSM, Lima, Perú.
- Reyes, S. (2014) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Ruiz, D; Almaguer, R; Torres, I; Hernández, A. (2014) La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos Ciencias Holguín, vol. XX, núm. 1, enero-marzo, 2014, pp. 1-11 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Holguín, Cuba. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Serrano, A. y López, M. (2007). *Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial*. (En línea). (Consultado el 05 de setiembre del 2017). Recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>
- Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo.
- Ucha, F. (4 de diciembre de 2008). Definición de Documento. Recuperado el 10 de marzo de 2017. Recuperado: <http://www.definicionabc.com/general/documento.php>
- Valdés, T. (2009) Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa cubana Ingeniería Industrial, vol. XXX, núm. 1, 2009, pp. 1-5 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba. Recuperado:

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433568004.pdf>

Villa, O. (2015). *Estudio, configuración y puesta en producción de un sistema gestor documental Alfresco basado en open source*". Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Título: Gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, ¿2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Cuál es la relación entre la organización y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la transferencia y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la conservación y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la organización y la calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la transferencia y la calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la conservación y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p>	<p>Hipótesis general La gestión de procesos se relaciona con la calidad de atención en la tramitación de valorización en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p> <p>Hipótesis específicas La organización se relaciona con la calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p> <p>La transferencia se relaciona con la calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p> <p>La Conservación se relaciona con la calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020</p>	Variable 1: Gestión de procesos (Medina P. 2007)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Organización Transferencia Conservación	Reducción de tiempo Facilidad Eficiencia Agilizar Mantener Documentos Confiable	1 al 7 8 al 5 16 al 20	Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Bueno (100-94) Regular (73-93) Malo (20-47)

Variable 2: calidad de atención (Parasuraman -Lascurrain Gutiérrez, Isabel 1985)					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Tangibilidad	Conservación de las instalaciones Calidad de los equipos	1-9	Nunca 1 Casi Nunca 2 Algunas veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Bueno (100-94)	
Fiabilidad	Interés por el usuario Institución colaboradora Compromiso del personal	10-16		Regular (73-93)	
Capacidad de respuesta	Actitud y disposición Información sobre actividades Rapidez del servicio	17-20		Malo (20-47)	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población censal:</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de aprendizaje cooperativo</p> <p>Cuestionario de habilidades sociales</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de gestión de proceso

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Organización	Reducción de tiempo Facilidad	1 al 7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja (20-46) Medio (47-73) Alta (74-100)
Transferencia	Interés por el usuario Institución colaboradora Compromiso del personal	8 al 15		
Conservación	Actitud y disposición Información sobre actividades Rapidez del servicio	16 al 20		

Tabla 2
Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tangibilidad	Conservación de las instalaciones Calidad de los equipos	1 al 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho (20-46) Satisfecho (47-73) Muy satisfecho (74-100)
Fiabilidad	Interés por el usuario Institución colaboradora Compromiso del personal	10 al 16		
Capacidad de respuesta	Actitud y disposición Información sobre actividades Rapidez del servicio	17 al 20		

Anexo 3: Instrumentos
CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador mediante el presente cuestionario recogeremos sus puntos de vista sobre la gestión de procesos lo cual será de forma anónima y de antemano agradecemos su colaboración. A continuación, marque con un aspa (X) la respuesta que considere adecuada según la siguiente escala valorativa:

Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN tiempo, facilidad					
1	Se da respuesta oportuna a un documento ingresado en el tiempo según lo establecido en la directiva de procedimiento de tramites valorizaciones					
2	El procesamiento de información del software SGD es rápido.					
3	El software SGD garantiza un eficiente tramite de pagos de valorizaciones					
4	Se capacita para el manejo del software de SGD.					
5	Disminuye la carga documental diaria con el uso del software SGD.					
6	Se asegura que los trabajadores estén entrenados en el manejo del software SGD					
7	Garantiza el software SGD reducir el tiempo de tramite					
	DIMENSIÓN TRANSFERENCIAS					
8	Se soluciona mediante del software SGD los requerimientos de almacenamiento y respaldo de documentos.					
9	Es óptimo el software SGD para el archivamiento de documentos digitales.					
10	Se visualiza el recorrido del documento y su contenido en el sistema software SGD.					

11	Los usuarios pueden ver el estado de sus documentos con solo ingresar un código brindado por el sistema.						
12	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en menor tiempo por la implementación del software SGD.						
13	Los documentos de trámites del proceso de gestión tienen un respaldo digital en caso de que se extravíe.						
14	La entrega de respuestas a los usuarios es oportuna.						
15	Se agiliza los trámites de gerencias a gerencias en tramitar las valorizaciones						
DIMENSIÓN CONSERVACION							
16	Se puede ubicar con facilidad los archivos en software SGD.						
17	Se garantiza que toda la información ingresada al software SGD está protegida contra virus.						
18	Ubica con facilidad el pago de valorizaciones realizados en el software SGD .						
19	Realizar pasos de guardar en software SGD los documentos digitales de pagos de las valorizaciones de obra es complejo.						
20	Recorre con frecuencia al personal de soporte informático por el uso del software SGD						

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador de la gerencia de infraestructura mediante el presente cuestionario recogeremos sus puntos de vista sobre la gestión de procesos lo cual será de forma anónima y de antemano agradecemos su colaboración. A continuación, marque con un aspa (X) la respuesta que considere adecuada según la siguiente escala valorativa:

Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEMS		Escala Valorativa				
DIMENSIÓN TANGIBILIDAD		1	2	3	4	5
1	Cuenta con ambientes adecuados para la atención de usuario.					
2	Los equipos de cómputo que maneja resultan adecuados para la atención del usuario					
3	Cuenta con antivirus el equipo de cómputo para proteger los documentos de los usuarios					
4	Se capacita en atención al usuario					
5	Se preocupa por brindar mayor información al usuario cuando lo solicitan.					
6	Se compromete en resolver problemas que contribuyan a brindar mejor servicio al usuario.					
7	Trabajan en equipo para acelerar la respuesta de los documentos.					
8	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
9	Emplea equipos de cómputo de última generación que permitan rapidez y eficiencia en la atención					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
10	Los servicios prestados, reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio a los usuarios					
11	Atiende a los usuarios oportunamente y de acuerdo a plazos establecidos por el personal de planta.					

12	Los procesos de la tramitación de los documentos de pagos de valorización son claros y precisos						
13	Asesora en los tramites de gestión de pago de valorizaciones a los contratista y supervisores						
14	Muestra disposición en solucionar algunos problema o dificultad que se presente.						
15	Respeto el orden de llegada de los usuarios para su atención						
16	Ayuda al usuario a levantar observaciones de sus expedientes de pago de valorizaciones						
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
17	Brinda un trato amable cuando atiende a los usuarios						
18	El servicio que brinda los usuarios es oportuno.						
19	Da respuestas a inquietudes de los usuarios						
20	Realiza acciones a su alcance para que el usuario se sienta atendido.						

Anexo 4: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario gestión de proceso Documentaria

Tomado de: Medina (2007)

Adaptación: Contreras (2020).

Ámbito de Aplicación: EMAPE, Ate Vitarte

Tiempo : 30 minutos

Forma de Administración: Colectivo

Ficha técnica 2

Denominación : Calidad de atención al usuario

Autora : zeithaml, Parausaman y Berry (2010)

Adaptación : Contreras (2020).

Ámbito de Aplicación: EMAPE, Ate Vitarte

Tiempo : 30 minutos

Forma de Administración: Colectivo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE PROCESOS

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	organización							
1	Se da respuesta oportuna a un documento ingresado en el tiempo según lo establecido en la directiva de procedimiento de tramites valorizaciones	✓		✓		✓		
2	El procesamiento de información del software SGD es rápido.	✓		✓		✓		
3	El software SGD garantiza un eficiente trámite de pagos de valorizaciones.	✓		✓		✓		
4	Se capacita para el manejo del software de SGD.	✓		✓		✓		
5	Disminuye la carga documental diaria con el uso del software SGD.	✓		✓		✓		
6	Se asegura que los trabajadores estén entrenados en el manejo del software SGD	✓		✓		✓		
7	Garantiza el software SGD reducir el tiempo de trámite.	✓		✓		✓		
	Transferencia	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se soluciona mediante del software SGD los requerimientos de almacenamiento y respaldo de documentos.	✓		✓		✓		

9	Es óptimo el software SGD para el archivamiento de documentos digitales.	✓		✓		✓		
10	Se visualiza el recorrido del documento y su contenido en el sistema software SGD.	✓		✓		✓		
11	Los usuarios pueden ver el estado de sus documentos con solo ingresar un código brindado por el sistema.	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en menor tiempo por la implementación del software SGD.	✓		✓		✓		
13	Los documentos de trámites del proceso de gestión tienen un respaldo digital en caso de que se extravíe.	✓		✓		✓		
14	La entrega de respuestas a los usuarios es oportuna.							
15	Se agiliza los trámites de gerencias a gerencias en tramitar las valorizaciones							
	Conservación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se puede ubicar con facilidad los archivos en software SGD.	✓		✓		✓		
17	Se garantiza que toda la información ingresada al software SGD está protegida contra virus.	✓		✓		✓		
18	Ubica con facilidad el pago de valorizaciones realizados en el software SGD.	✓		✓		✓		
19	Realizar pasos de guardar en software SGD los documentos digitales de pagos de las valorizaciones de obra es complejo.	✓		✓		✓		

20	Recurre con frecuencia al personal de soporte informático por el uso del software SGD	✓		✓		✓		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

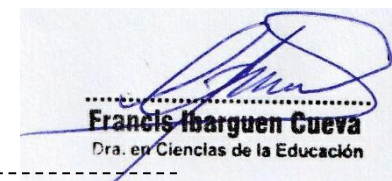
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

25 de octubre de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación – Metodología de la investigación científica



1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	/ ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Tangibilidad							
1	Cuenta con ambientes adecuados para la atención de usuario.	✓		✓		✓		
2	Los equipos de cómputo que maneja resultan adecuados para la atención del usuario	✓		✓		✓		
3	Cuenta con antivirus el equipo de cómputo para proteger los documentos de los usuarios	✓		✓		✓		
4	Se capacita en atención al usuario	✓		✓		✓		
5	Se preocupa por brindar mayor información al usuario cuando lo solicitan	✓		✓		✓		
6	Se compromete en resolver problemas que contribuyan a brindar mejor servicio al usuario	✓		✓		✓		
7	Trabajan en equipo para acelerar la respuesta de los documentos.	✓		✓		✓		
8	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	✓		✓		✓		

9	Emplea equipos de cómputo de última generación que permitan rapidez y eficiencia en la atención	✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los servicios prestados, reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
11	Atiende a los usuarios oportunamente y de acuerdo a plazos establecidos por el personal de planta.	✓		✓		✓		
12	Los procesos de la tramitación de los documentos de pagos de valorización son claros y precisos	✓		✓		✓		
13	Asesora en los tramites de gestión de pago de valorizaciones a los contratista y supervisores	✓		✓		✓		
14	Muestra disposición en solucionar algunos problemas o dificultad que se presente.	✓		✓		✓		
15	Respeto el orden de llegada de los usuarios para su atención							
16	Ayuda al usuario a levantar observaciones de sus expedientes de pago de valorizaciones							
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Brinda un trato amable cuando atiende a los usuarios	✓		✓		✓		
18	El servicio que brinda los usuarios es oportuno.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE PROCESOS

Nº	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	organización							
1	Se da respuesta oportuna a un documento ingresado en el tiempo según lo establecido en la directiva de procedimiento de tramites valorizaciones	✓		✓		✓		
2	El procesamiento de información del software SGD es rápido.	✓		✓		✓		
3	El software SGD garantiza un eficiente trámite de pagos de valorizaciones.	✓		✓		✓		
4	Se capacita para el manejo del software de SGD.	✓		✓		✓		
5	Disminuye la carga documental diaria con el uso del software SGD.	✓		✓		✓		
6	Se asegura que los trabajadores estén entrenados en el manejo del software SGD	✓		✓		✓		
7	Garantiza el software SGD reducir el tiempo de tramite.	✓		✓		✓		
	Transferencia							
8	Se soluciona mediante del software SGD los requerimientos de almacenamiento y respaldo de documentos.	✓		✓		✓		
9	Es óptimo el software SGD para el archivamiento de documentos digitales.	✓		✓		✓		
10	Se visualiza el recorrido del documento y su contenido en el sistema software SGD.	✓		✓		✓		
11	Los usuarios pueden ver el estado de sus documentos con solo ingresar un código brindado por el sistema.	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en menor tiempo por la implementación del software SGD.	✓		✓		✓		



13	Los documentos de trámites del proceso de gestión tienen un respaldo digital en caso de que se extravíe.	✓		✓		✓	
14	La entrega de respuestas a los usuarios es oportuna.						
15	Se agiliza los trámites de gerencias a gerencias en tramitar las valorizaciones						
	Conservación	Si	No	Si	No	Si	No
16	Se puede ubicar con facilidad los archivos en software SGD.	✓		✓		✓	
17	Se garantiza que toda la información ingresada al software SGD está protegida contra virus.	✓		✓		✓	
18	Ubica con facilidad el pago de valorizaciones realizados en el software SGD.	✓		✓		✓	
19	Realizar pasos de guardar en software SGD los documentos digitales de pagos de las valorizaciones de obra es complejo.	✓		✓		✓	
20	Recurre con frecuencia al personal de soporte informático por el uso del software SGD	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]** **5 de octubre de 2020**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dra. MENDOZA RETAMOZO NOEMÍ**

DNI 23271871

Especialidad del evaluador: **Temático Magister en Gestión Pública- Doctora en Educación.**

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Tangibilidad							
1	Cuenta con ambientes adecuados para la atención de usuario.	✓		✓		✓		
2	Los equipos de cómputo que maneja resultan adecuados para la atención del usuario	✓		✓		✓		
3	Cuenta con antivirus el equipo de cómputo para proteger los documentos de los usuarios	✓		✓		✓		
4	Se capacita en atención al usuario	✓		✓		✓		
5	Se preocupa por brindar mayor información al usuario cuando lo solicitan	✓		✓		✓		
6	Se compromete en resolver problemas que contribuyan a brindar mejor servicio al usuario	✓		✓		✓		
7	Trabajan en equipo para acelerar la respuesta de los documentos.	✓		✓		✓		
8	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Emplea equipos de cómputo de última generación que permitan rapidez y eficiencia en la atención	✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los servicios prestados, reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
11	Atiende a los usuarios oportunamente y de acuerdo a plazos establecidos por el personal de planta.	✓		✓		✓		
12	Los procesos de la tramitación de los documentos de pagos de valorización son claros y precisos	✓		✓		✓		



13	Asesora en los tramites de gestión de pago de valorizaciones a los contratista y supervisores	✓		✓		✓		
14	Muestra disposición en solucionar algunos problema o dificultad que se presente.	✓		✓		✓		
15	Respeto el orden de llegada de los usuarios para su atención							
16	Ayuda al usuario a levantar observaciones de sus expedientes de pago de valorizaciones							
Capacidad de Respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Brinda un trato amable cuando atiende a los usuarios	✓		✓		✓		
18	El servicio que brinda los usuarios es oportuno.	✓		✓		✓		
19	Da respuestas a inquietudes de los usuarios	✓		✓		✓		
20	Realiza acciones a su alcance para que el usuario se sienta atendido.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]**

25 de Octubre de 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Dra. Mendoza Retamozo Noemi

DNI: 23271871

Especialidad del evaluador: Temático Magíster en Gestión Pública- Doctora en Educación

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE PROCESOS

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	organización							
1	Se da respuesta oportuna a un documento ingresado en el tiempo según lo establecido en la directiva de procedimiento de tramites valorizaciones	✓		✓		✓		
2	El procesamiento de información del software SGD es rápido.	✓		✓		✓		
3	El software SGD garantiza un eficiente trámite de pagos de valorizaciones.	✓		✓		✓		
4	Se capacita para el manejo del software de SGD.	✓		✓		✓		
5	Disminuye la carga documental diaria con el uso del software SGD.	✓		✓		✓		
6	Se asegura que los trabajadores estén entrenados en el manejo del software SGD	✓		✓		✓		
7	Garantiza el software SGD reducir el tiempo de tramite.	✓		✓		✓		
	Transferencia							
8	Se soluciona mediante del software SGD los requerimientos de almacenamiento y respaldo de documentos.	✓		✓		✓		
9	Es óptimo el software SGD para el archivamiento de documentos digitales.	✓		✓		✓		
10	Se visualiza el recorrido del documento y su contenido en el sistema software SGD.	✓		✓		✓		
11	Los usuarios pueden ver el estado de sus documentos con solo ingresar un código brindado por el sistema.	✓		✓		✓		
12	Las solicitudes de los usuarios son atendidas en menor tiempo por la implementación del software SGD.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Tangibilidad							
1	Cuenta con ambientes adecuados para la atención de usuario.	✓		✓		✓		
2	Los equipos de cómputo que maneja resultan adecuados para la atención del usuario	✓		✓		✓		
3	Cuenta con antivirus el equipo de cómputo para proteger los documentos de los usuarios	✓		✓		✓		
4	Se capacita en atención al usuario	✓		✓		✓		
5	Se preocupa por brindar mayor información al usuario cuando lo solicitan	✓		✓		✓		
6	Se compromete en resolver problemas que contribuyan a brindar mejor servicio al usuario	✓		✓		✓		
7	Trabajan en equipo para acelerar la respuesta de los documentos.	✓		✓		✓		
8	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Emplea equipos de cómputo de última generación que permitan rapidez y eficiencia en la atención	✓		✓		✓		
	Fiabilidad							
10	Los servicios prestados, reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
11	Atiende a los usuarios oportunamente y de acuerdo a plazos establecidos por el personal de planta.	✓		✓		✓		
12	Los procesos de la tramitación de los documentos de pagos de valorización son claros y precisos	✓		✓		✓		

13	Asesora en los tramites de gestión de pago de valorizaciones a los contratista y supervisores	✓		✓		✓		
14	Muestra disposición en solucionar algunos problema o dificultad que se presente.	✓		✓		✓		
15	Respeto el orden de llegada de los usuarios para su atención							
16	Ayuda al usuario a levantar observaciones de sus expedientes de pago de valorizaciones							
Capacidad de Respuesta								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Brinda un trato amable cuando atiende a los usuarios	✓		✓		✓		
18	El servicio que brinda los usuarios es oportuno.	✓		✓		✓		
19	Da respuestas a inquietudes de los usuarios	✓		✓		✓		
20	Realiza acciones a su alcance para que el usuario se sienta atendido.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable [_]**

25 de Octubre de 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **Dr. OCHOA TATAJE FREDDY ANTONIO** **DNI: 07015123**


Especialidad del evaluador: **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



PROFESOR DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Dr. OCHOA TATAJE FREDDY ANTONIO
DNI: 07015123
DOCENTE EPG-UCV

Anexo 6:

VARIABLE 1 GESTIÓN DE PROCESOS

*Confiability gestión de procesos.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



35: P3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1
2	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1
3	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1
4	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2
5	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2
6	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2
7	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2
8	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2
9	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3
10	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3
11	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3
12	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3
13	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3
14	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3
15	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4
16	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4
17	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4
18	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5
19	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5
20	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,690	20

Confiabilidad de la variable 2

Confiable calidad de atención.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
6	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
7	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
8	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
9	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
10	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
11	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
12	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
13	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
14	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
15	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
16	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
17	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
18	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
19	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

Anexo 7: Base de datos de la variable 1

N°	Gestion de procesos																			
	Organización							Transferencia								Conservacion				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1
2	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1
3	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1
4	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2
5	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2
6	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2
7	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2
8	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2
9	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3
10	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3
11	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3
12	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3
13	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3
14	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3
15	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4
16	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4
17	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4
18	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5
19	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5
20	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5
21	2	4	3	1	5	1	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	2	2	1	1
22	3	4	1	1	3	2	5	4	2	3	3	1	1	5	2	1	5	1	4	5
23	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3
24	1	1	2	4	3	2	4	2	1	3	2	2	5	1	1	1	1	1	4	4
25	4	2	1	5	4	4	4	2	5	5	2	5	4	2	4	4	2	3	4	4
26	3	1	4	1	2	1	4	4	3	1	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1
27	5	3	4	2	5	5	3	5	3	3	3	1	5	2	2	2	2	1	4	1
28	5	1	3	3	2	5	5	5	4	1	4	2	3	5	5	1	4	3	3	1
29	4	1	2	3	2	5	3	5	2	5	2	3	4	3	5	2	2	4	2	3
30	2	5	3	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	5	1	1	5	2	3	4
31	3	1	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	1	2	2	1	5	1	4	3	4	5	2	5	2	1	4	5	1
33	1	5	1	5	4	2	3	5	3	4	3	5	3	1	4	2	2	2	1	3
34	1	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	1	5	3	4	4	5	5	2	5
35	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
36	5	5	5	2	3	2	2	2	3	5	4	5	2	4	4	4	3	4	1	1
37	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
38	2	4	3	1	5	1	1	2	2	3	2	4	1	5	3	2	4	3	3	2
39	3	3	1	3	1	3	5	4	5	3	4	5	1	3	3	3	3	3	4	4
40	2	1	5	1	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	2	1	5	5

41	5	3	2	1	3	1	3	1	5	3	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5
42	1	3	2	3	5	2	2	5	4	2	3	5	5	4	1	3	1	1	4	1
43	1	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	1	1	5	2	1	4	2	5	2
44	5	1	5	1	4	2	4	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
45	5	4	5	3	4	5	2	3	4	5	2	5	5	5	3	5	4	1	3	3
46	5	4	3	5	4	1	2	1	4	3	1	1	5	2	1	2	3	3	2	2
47	1	3	5	3	1	3	4	4	5	2	2	4	5	5	5	3	1	4	3	4
48	3	4	3	4	1	1	3	1	4	3	5	4	4	2	5	3	4	1	4	2
49	2	1	1	4	1	3	1	1	3	5	4	5	1	2	3	4	3	4	4	2
50	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
51	5	3	4	3	2	5	4	2	4	2	3	1	4	4	5	5	5	3	2	1
52	4	3	2	2	2	4	2	3	5	4	5	1	1	3	2	5	2	4	1	3
53	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	5
55	3	5	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5
56	5	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	2	1	4	3	4	2	2	1	1
57	2	1	5	4	1	4	1	4	2	1	4	4	1	4	2	5	3	4	5	2
58	2	5	3	2	3	1	5	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	3	2
59	3	5	4	4	5	3	4	3	4	2	5	2	5	5	1	1	1	1	1	1
60	2	2	1	4	2	2	5	1	5	1	2	2	1	4	5	1	5	2	5	3
61	3	3	5	1	2	2	4	4	2	2	1	3	1	1	5	5	2	2	4	1
62	3	2	3	1	1	4	5	2	2	3	5	5	1	4	5	4	4	4	4	5
63	1	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	5	5	5	5	3
64	5	3	2	4	4	2	2	3	2	3	1	5	5	1	2	3	2	2	3	1
65	4	1	3	4	4	2	3	4	5	5	1	5	1	2	2	4	2	2	2	3
66	3	2	2	4	4	5	1	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3
67	2	4	1	1	4	2	3	3	3	3	5	3	2	3	5	1	4	4	5	1
68	1	4	1	2	2	4	2	2	4	4	4	3	1	3	1	5	1	3	1	3
69	1	4	2	1	2	2	2	4	4	2	5	5	5	4	3	5	5	2	1	2
70	2	3	4	4	5	3	1	3	3	4	4	4	2	1	5	1	4	5	3	2
71	3	3	4	4	5	1	4	4	1	2	2	5	4	1	4	1	5	4	2	1
72	2	5	3	4	2	4	5	5	1	5	1	2	2	4	4	1	3	4	4	5
73	1	1	4	1	1	3	3	5	1	1	5	5	3	1	1	4	2	1	5	1
74	5	3	2	1	2	3	5	4	4	1	5	4	4	5	1	3	1	4	4	1
75	3	4	1	2	3	4	2	2	3	4	3	2	1	5	1	4	1	5	2	3
76	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
77	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
78	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
79	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
80	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2

Base de datos de la variable 2

Calidad de atención																				
N°	Tangibilidad									Fiabilidad							Capacidad de respuesta			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
6	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
7	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
8	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
9	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
10	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
11	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
12	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
13	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
14	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
15	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
16	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
17	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
18	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
19	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
20	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
21	4	1	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5	1	2	2	3	2	3	2
22	4	1	1	4	4	3	2	1	4	1	5	3	4	4	2	4	1	2	4	1
23	4	2	1	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	4
24	2	1	5	3	1	3	1	2	2	5	5	3	4	1	4	1	2	5	1	1
25	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	1	5	2	2	5
26	2	5	3	1	5	3	5	3	2	2	3	3	1	2	1	5	2	5	4	2
27	4	5	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4	4	4	1	2	3	1	5	4
28	2	1	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	3	1
29	4	4	5	2	3	4	2	1	3	2	1	1	3	3	5	2	5	1	5	4
30	1	3	4	2	2	1	1	5	1	5	3	1	3	5	2	5	5	3	2	5
31	2	1	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	1	4	1	2	5	5	5	1
32	5	1	2	3	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	4	5	4	3	4	2
33	3	1	4	2	2	4	1	3	3	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	4
34	1	4	5	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	3	1	1	4	2	4
35	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2
36	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	1	3
37	4	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2
38	3	2	3	3	5	2	5	5	3	2	3	2	1	2	1	2	4	2	2	1
39	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3
40	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3

41	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	4	3	3	3	2	4
42	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	5	1	1	4	3	1
43	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	1	2	5	3	4
44	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	2
45	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3
46	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1
47	3	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2
48	2	3	2	2	2	4	7	1	5	5	5	4	4	1	3	2	3	2	4	3
49	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4
50	4	5	4	5	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	5	5	5
51	2	2	4	4	4	2	3	1	4	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	3
52	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	2
53	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5
54	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5
55	3	5	4	5	5	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	2	4	1	4	3
56	2	3	1	5	4	3	3	1	4	3	4	1	3	2	4	5	1	4	5	3
57	1	3	1	4	2	4	3	5	5	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	5
58	1	2	2	4	4	1	3	5	2	3	5	1	1	1	1	3	2	1	2	3
59	5	1	2	1	5	4	2	4	4	4	1	2	3	1	3	5	5	1	2	4
60	4	5	2	3	4	5	5	3	5	2	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2
61	2	3	2	1	2	1	2	2	5	1	4	1	4	2	5	5	4	3	4	4
62	1	5	5	1	5	4	3	1	4	4	2	1	3	2	5	5	4	4	3	5
63	5	2	5	3	4	3	2	1	1	5	1	4	5	5	1	4	1	2	2	5
64	4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	1	5	2	5	4	4
65	3	3	4	3	3	1	3	5	1	2	3	2	3	3	1	5	5	1	1	2
66	1	4	3	4	2	5	5	1	2	1	2	4	3	4	3	1	3	1	3	1
67	2	4	4	2	1	4	1	3	2	2	4	5	3	4	5	3	2	1	1	3
68	4	1	4	5	5	1	5	4	3	1	2	1	2	1	4	3	2	4	2	1
69	2	2	2	3	1	5	5	2	2	2	2	5	3	2	4	4	1	5	5	4
70	2	3	2	2	4	4	1	3	5	1	2	2	5	1	5	5	2	1	1	2
71	3	4	2	1	2	4	2	4	1	3	3	2	2	5	3	3	2	4	5	2
72	1	3	3	2	1	4	4	1	2	5	4	3	4	5	4	4	2	5	3	2
73	4	1	3	1	3	1	5	1	5	3	5	1	1	3	2	2	5	2	1	1
74	4	5	4	5	4	3	3	2	4	2	2	5	2	3	2	5	4	5	4	2
75	1	5	3	5	1	3	3	5	3	1	5	5	1	5	5	3	1	3	1	5
76	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
77	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
78	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
79	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
80	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1

**"Exercício de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Eficiente Subsección de la Salud"**

Lima, 3 de noviembre de 2018
Carta F. 796-2018-EPG-UCV-18-FINLEY/047

Mg.
Ing. Ricardo Balboa Guillen
Gerente General
Empresa Municipal Administradora de Puertos de Lima

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CÓNTRERAS VERÓN, CÉSAR AUGUSTO**, identificado con DNI N° 71964144 y con código de matrícula N° 7603147001, postulante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de **MAESTRO**, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión de procesos y calidad de atención en la transición de valoraciones en EMAPE, Rta. Virardo, 2018.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nombre institucional, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador **CÓNTRERAS VERÓN, CÉSAR AUGUSTO** asume el compromiso de elevar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Grigoras
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV PUNTA LIMA
CAMPUS LIMA NOROCCIDENTAL

Ing Mario Zeg

Ing. Mario quiero pedirle un favor me puede ayudar con mi encuesta academica por favor 7:23 p. m. ✓

CUESTIONARIOS DE INVESTIGACIÓN
 Estimado trabajador, pedimos tu colaboración para que llenes este cuestionario con fines académicos y marca con el numero de la tabla la docs.google.com

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPsKijnhTvXSFctticGuzr5X_5Cw7LW7ZGuveLZVaBVNYJg/viewform?usp=sf_link 7:24 p. m. ✓

Sr Senin
 últ. vez hoy a la(s) 7:34 p. m.

12/11/2020

Buenas noches sr. Senin quiero pedirte un favor ayudame con mi encuesta academica 8:22 p. m. ✓

CUESTIONARIOS DE INVESTIGACIÓN
 Estimado trabajador, pedimos tu colaboración para que llenes este cuestionario con fines académicos y marca con el numero de la tabla la docs.google.com

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPsKijnhTvXSFctticGuzr5X_5Cw7LW7ZGuveLZVaBVNYJg/viewform?usp=sf_link 8:22 p. m. ✓

Emape - Ing. A

Si ing. Gracias 3:51 p. m. ✓

buenas noches ing. angie le agradece me ayude en mi encuesta academica 6:34 p. m. ✓

CUESTIONARIOS DE INVESTIGACIÓN
 Estimado trabajador, pedimos tu colaboración para que llenes este cuestionario con fines académicos y marca con el numero de la tabla la docs.google.com

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsPsKijnhTvXSFctticGuzr5X_5Cw7LW7ZGuveLZVaBVNYJg/viewform?usp=sf_link 6:34 p. m. ✓

le voy agradecer 6:34 p. m. ✓