



ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabayllo, Lima. 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ramírez Lescano, Jorge Daniel (ORCID: 0000-0001-9249-3006)

**ASESOR:**

Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 000-0002-9687-492X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**CALLAO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo académico a mis padres por haberme hecho la persona que soy hoy. Este pequeño logro en mi vida no es nada más que el reflejo de su constante amor, apoyo y dedicación. Ustedes son mi ejemplo de lo que siempre he querido ser en la vida como persona.

Gracias madre y padre.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme tener a mi familia conmigo y gracias a mi familia por el apoyo constante en cada momento de mi vida y por creer en mí. El camino ha sido muy difícil, pero gracias al apoyo de todos, al aporte de la universidad y de mis maestros, he podido dar este pequeño paso en mi vida.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización.....	8
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos.....	10
3.6. Método de análisis de datos .....	11
3.7. Aspectos éticos .....	11
IV. RESULTADOS .....	12
V. DISCUSIÓN .....	13
VI. CONCLUSIONES.....	15
VII. RECOMENDACIONES.....	16
VIII. REFERENCIAS .....	17
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla N° 1: Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach).....	Anexo 13
Tabla N° 2: Estadística de elemento.....	Anexo 13
Tabla N° 3: Estadísticas de total de elemento.....	Anexo 13
Tabla N° 4: Estadísticas de escala.....	Anexo 13
Tabla N° 5: Estadística descriptiva .....	Anexo 14
Tabla N° 6: Productos y usuarios.....	Anexo 15
Tabla N° 7: Procesos operativos, estratégicos y de soporte.....	Anexo 15
Tabla N° 8: Fichas técnicas y diagramas de procesos.....	Anexo 15
Tabla N° 9: Secuencia e interacción de procesos.....	Anexo 15
Tabla N° 10: Aprobación y difusión de procesos.....	Anexo 15
Tabla N° 11: Indicadores de desempeño de procesos.....	Anexo 15
Tabla N° 12: Análisis de datos de procesos.....	Anexo 15
Tabla N° 13: Problemas a resolver de procesos.....	Anexo 15
Tabla N° 14: Impacto en la gestión institucional.....	Anexo 15
Tabla N° 15: Identificación de las causas.....	Anexo 15
Tabla N° 16: Selección de mejoras.....	Anexo 15
Tabla N° 17: Verificación de implementación de mejoras.....	Anexo 15
Tabla N° 18: Confianza en la institución.....	Anexo 15
Tabla N° 19: Cumplimiento de horarios para brindar servicios.....	Anexo 15
Tabla N° 20: Información de los servicios.....	Anexo 15
Tabla N° 21: Tiempo de los tramites.....	Anexo 15
Tabla N° 22: Atención de los tramites.....	Anexo 15
Tabla N° 23: Disposición para resolver dudas de servicios.....	Anexo 15
Tabla N° 24: Competencias de servidores públicos.....	Anexo 15
Tabla N° 25: Preparación de servidores públicos.....	Anexo 15
Tabla N° 26: Interés en la atención de los servidores públicos.....	Anexo 15
Tabla N° 27: Atención y cortesía de los servidores públicos.....	Anexo 15
Tabla N° 28: Respeto de los servidores públicos.....	Anexo 15
Tabla N° 29: Infraestructura de la institución.....	Anexo 15
Tabla N° 30: Equipos e instalaciones de la institución.....	Anexo 15
Tabla N° 31: Seguridad de las instalaciones de la institución.....	Anexo 15
Tabla N° 32: Correlación de V1 con V2.....	Anexo 16
Tabla N° 33: Correlación de V1D1 con V2.....	Anexo 16

Tabla N° 34: Correlación de V1D2 con V2.....	.....Anexo 16
Tabla N° 35: Correlación de V1D3 con V2.....	.....Anexo 16

## Índice de gráficos y figuras

Grafico N° 1: Respuestas pregunta N° 1.....	Anexo 12
Grafico N° 2: Respuestas pregunta N° 2.....	Anexo 12
Grafico N° 3: Respuestas pregunta N° 3.....	Anexo 12
Grafico N° 4: Respuestas pregunta N° 4.....	Anexo 12
Grafico N° 5: Respuestas pregunta N° 5.....	Anexo 12
Grafico N° 6: Respuestas pregunta N° 6.....	Anexo 12
Grafico N° 7: Respuestas pregunta N° 7.....	Anexo 12
Grafico N° 8: Respuestas pregunta N° 8.....	Anexo 12
Grafico N° 9: Respuestas pregunta N° 9.....	Anexo 12
Grafico N° 10: Respuestas pregunta N° 10.....	Anexo 12
Grafico N° 11: Respuestas pregunta N° 11.....	Anexo 12
Grafico N° 12: Respuestas pregunta N° 12.....	Anexo 12
Grafico N° 13: Respuestas pregunta N° 13.....	Anexo 12
Grafico N° 14: Respuestas pregunta N° 14.....	Anexo 12
Grafico N° 15: Respuestas pregunta N° 15.....	Anexo 12
Grafico N° 16: Respuestas pregunta N° 16.....	Anexo 12
Grafico N° 17: Respuestas pregunta N° 17.....	Anexo 12
Grafico N° 18: Respuestas pregunta N° 18.....	Anexo 12
Grafico N° 19: Respuestas pregunta N° 19.....	Anexo 12
Grafico N° 20: Respuestas pregunta N° 20.....	Anexo 12
Grafico N° 21: Respuestas pregunta N° 21.....	Anexo 12
Grafico N° 22: Respuestas pregunta N° 22.....	Anexo 12
Grafico N° 23: Respuestas pregunta N° 23.....	Anexo 12
Grafico N° 24: Respuestas pregunta N° 24.....	Anexo 12
Grafico N° 25: Respuestas pregunta N° 25.....	Anexo 12
Grafico N° 26: Respuestas pregunta N° 26.....	Anexo 12
Gráfico N° 27: Productos y usuarios.....	Anexo 15
Gráfico N° 28: Procesos operativos, estratégicos y de soporte.....	Anexo 15
Gráfico N° 29: Fichas técnicas y diagramas de procesos.....	Anexo 15
Gráfico N° 30: Secuencia e interacción de procesos.....	Anexo 15
Gráfico N° 31: Aprobación y difusión de procesos.....	Anexo 15
Gráfico N° 32: Indicadores de desempeño de procesos.....	Anexo 15
Gráfico N° 33: Análisis de datos de procesos.....	Anexo 15

Gráfico N° 34: Problemas a resolver de procesos.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 35: Impacto en la gestión institucional.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 36: Identificación de las causas.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 37: Selección de mejoras.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 38: Verificación de implementación de mejoras.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 39: Confianza en la institución.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 40: Cumplimiento de horarios para brindar servicios.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 41: Información de los servicios.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 42: Tiempo de los tramites.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 43: Atención de los tramites.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 44: Disposición para resolver dudas de servicios.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 45: Competencias de servidores públicos.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 46: Preparación de servidores públicos.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 47: Interés en la atención de los servidores públicos.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 48: Atención y cortesía de los servidores públicos.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 49: Respeto de los servidores públicos.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 50: Infraestructura de la institución.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 51: Equipos e instalaciones de la institución.....	.....Anexo 15
Gráfico N° 52: Seguridad de las instalaciones de la institución.....	.....Anexo 15



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión por procesos y la Calidad de servicios en la Gerencia de Salud, Gestión Alimentaria y Proyección Social de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

La metodología utilizada fue enfoque de tipo cuantitativo, diseño de investigación aplicada, nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 53 servidores públicos los cuales fueron estratificados en directivos, administrativos, operativos y de apoyo y una muestra de 47 de ellos determinada por muestreo aleatorio probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 26 preguntas.

Los resultados de la investigación arrojaron que existe una correlación altamente significativa, así como una alta asociación entre las variables entre sí, así como entre las dimensiones de la primera variable con la segunda variable, excepto entre la segunda dimensión de la primera variable y la segunda variable donde existe una asociación media moderada.

Las conclusiones de la investigación indican que la Gestión por procesos aplicada como parte del proceso de gestión de políticas públicas permitirá entregar mayor calidad de servicios a los ciudadanos, favoreciendo en la consecución de objetivos propuestos como gobierno local.

**Palabras clave:** Gestión, procesos, calidad, servicios

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between process management and the quality of services in the Office of Health, Food Management and Social Projection of the District Municipality of Carabayllo, Lima. 2020.

The methodology used was a quantitative approach, applied research design, descriptive correlational level. The study population consisted of 53 public servants who were stratified into managers, administratives, operational and support staff and a sample of 47 of them determined by probabilistic random sampling. The survey technique was used for data collection and a 26-question questionnaire was used as instrument.

The results of the research showed that there is a highly significant correlation, as well as a high association between the variables among themselves, and between the dimensions of the first variable and the second variable, except between the second dimension of the first variable and the second variable, where there is a moderate average association.

The conclusions of the research indicate that Management processes applied as part of the public policy management process will allow delivering higher quality services to citizens, favoring the achievement of objectives proposed as a local government.

**Keywords:** Management, processes, quality, services.

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática a nivel mundial de casi todas las organizaciones es que estas no están orientadas hacia la gestión por procesos, por el contrario, están orientadas a un enfoque por departamentos, es decir, que sus estructuras organizativas nacen de la división de los procesos naturales como consecuencia de la división del trabajo y la subsiguiente agrupación de labores especializadas lo que resulta en áreas o departamentos que realizan determinadas funciones. Esto tiene como consecuencia que cada colaborador se limita a realizar la tarea que se le asigna de acuerdo a las instrucciones recibidas sin ningún interés con el resultado final (Medina et al, 2018).

Asimismo, respecto a la calidad de servicio en la administración pública y su problemática, según Muñoz (1999) indica que la prestación de servicios de calidad implica conocer lo que el cliente, es decir la parte interesada, desea y lo que generalmente ocurre es que muchas veces los servidores públicos no tienen claro quiénes son los clientes y por ende la imposibilidad de distinguir entre la calidad necesaria, programada y la realizada cuya coincidencia representa la situación óptima del organismo que brinda servicios.

A nivel latinoamericano, la aplicación de la gestión por procesos tiene su mayor obstáculo en que esta requiere de conocimiento especializado de las exigencias de cambio que requiere la institución en la que se realizará, así como de los diferentes conceptos, técnicas y modalidades que presenta el cambio a gestión por procesos, sumándole a ello el conocimiento de las diferentes estructuras orgánicas y políticas si es el caso del sector público (Medina, 2005). En la administración pública de la República de Chile en lo que se refiere a la calidad de servicios, según la investigación de Morales (2011), precisa que todas las acciones de las diferentes entidades públicas respecto a mejorar sus resultados alcanzados han implicado reformas dentro de las cuales se debe aumentar mecanismos de control interno, sistemas de pagos por logros de objetivos o por nivel de desempeño para mejorar la eficiencia de las instituciones pero es el caso que estas reformas también han traído efectos negativos ya que como consecuencia, las instituciones públicas se vuelven más complejas lo que de alguna manera las debilita en su capacidad para

brindar los servicios adecuados que satisfagan de manera adecuada las necesidades de los ciudadanos y resuelvan sus problemas.

A nivel local, La apertura económica, así como la globalización de los mercados, ha llevado a que en el sector privado exista un entorno competitivo alto lo que como consecuencia ha traído que los ciudadanos trasladen la exigencia al momento de satisfacer sus necesidades hacia los servicios públicos obligando a este sector a buscar modernizarse aplicando la gestión por procesos, de manera que le permita una mejor estructuración, haciendo eficiente el uso de recursos públicos y permitiéndole controlar la calidad de los servicios prestados (Domingo & Fernández-Baca, 2016). De la misma manera, en lo que se refiere a la calidad de los servicios, según el trabajo de investigación de Chunga (2018), en la actualidad existen serios problemas en relación con los servicios proporcionados por parte de las instituciones públicas en todos sus niveles lo que ha tenido un gran impacto en la insatisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios recibidos, muy a pesar de las diferentes acciones por parte de las diferentes entidades para mejorar los servicios ofrecidos.

A nivel institucional, la Gerencia de Salud, Proyección Social y Gestión Alimentaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo mantiene una organización piramidal y jerarquizada no orientada a satisfacer al usuario, no existen los documentos de gestión adecuados así como manuales de procedimientos, no tiene identificado procesos ni se realiza algún análisis que permitan medir la eficiencia de los procedimientos que llevan a la generación de productos basado en indicadores, lo que no permite la entrega de servicios con valor público, de calidad, de manera oportuna y que permita la retroalimentación para corregir cualquier deficiencia y de esta manera poder cumplir con las metas y objetivos planteados por la institución.

La presente investigación tiene la expectativa de presentar un modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de los servicios en la Gerencia de Salud, Proyección Social y Gestión Alimentaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

## **Problema General**

¿Qué relación tiene el modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?

## **Problemas Específicos**

*Problema Especifico 1.* ¿Qué relación tiene la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?

*Problema Especifico 2.* ¿Qué relación tiene el seguimiento, la medición y el análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?

*Problema Especifico 3.* ¿Qué relación tiene la mejora de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?

## **Objetivo General**

Determinar la relación de un modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

## **Objetivos Específicos**

*Objetivo Especifico 1.* Determinar la relación de la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

*Objetivo Especifico 2.* Determinar la relación del seguimiento, medición y análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

*Objetivo Especifico 3.* Determinar la relación de la mejora de procesos con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

## **Hipótesis General**

Existe relación entre el modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

## **Hipótesis Específicas**

*Hipótesis Específica 1.* Existe relación entre la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

*Hipótesis Específica 2.* Existe relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

*Hipótesis Específica 3.* Existe relación entre la mejora de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **A nivel internacional**

Ochoa (2014) en su trabajo de investigación indica que tiene como objetivo plantear un modelo de gestión por procesos con el fin de optimizar la calidad de los servicios de educación que brinda el colegio Técnico Agropecuario Quilanga. Concluyó que la gestión por procesos es una forma nueva de analizar la real situación de las organizaciones, percibiéndolas como un sistema de procesos íntegro y persiguiendo un aumento de la satisfacción de los clientes y el acrecentamiento de la eficacia dentro de organización.

Ramón (2014) en su tesis de maestría enuncia como objetivo plantear un modelo de gestión por procesos con el fin de optimizar el control de energía en el departamento de control de energía de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. Concluyó que la implementación de la gestión por procesos en todas las organizaciones se ha transformado en un instrumento necesario para las instituciones, públicas o privadas, que buscan constante y decididamente clientes satisfechos con sus servicios o productos y al mismo tiempo persiguen una mejora de sus procesos.

Muñoz (2018) en su trabajo de tesis tiene como objetivo Diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para perfeccionar su desempeño como empresa y su elaboración de planes y proyectos. Concluyó que mediante la investigación se ejecutó el análisis de la organización evidenciándose que esta ha tenido un manejo de forma empírica pero posteriormente, con su crecimiento, se justificó la necesidad de plasmar un modelo el cual posibilite demarcar las funciones y obligaciones de los trabajadores, normalizar los procesos y asegurar la calidad en la que se ha enfocado la organización para convertirla como ventaja en manera de competencia. Concluyó también que del diseño de un sistema de gestión por procesos hay expectativa sobre el aumento de la capacidad productiva, en tanto se perfecciona y conserva un nivel alto de calidad respecto a los servicios de esta organización.

## **A nivel nacional**

Vite (2015) en su trabajo de tesis tiene como objetivo evidenciar la existencia de relación entre la gestión por procesos, comprendiendo la concordancia específica de los procesos de gestión estratégica, operativos, de soporte, con la calidad de servicio. Concluyó que, al efectuar la correlación entre las variables del trabajo de investigación, los resultados indicaron que tienen una relación significativa.

Carranza et. al (2016) en su trabajo de investigación de maestría tiene como finalidad desarrollar la gestión por procesos en la E.M. de Chorrillos Cnel. Francisco Bolognesi, siguiendo los pasos de diagnóstico, identificación de objetivos, determinación de la línea base, determinación del diseño organizacional y determinación de la viabilidad de la aplicación. Concluyó que la normatividad vigente proveniente desde el ejecutivo, precisamente desde la PCM, impone la aplicación de este modelo de gestión enfocado en procesos y que actualmente el modelo de gestión institucional está enfocado en funciones de acuerdo a su estructura organizacional, asimismo presenta deficiencias significativas en todos sus procesos. Concluye también que la viabilidad de la aplicación de la gestión por procesos y de rediseñar a la organización dependen de los objetivos institucionales establecidos en el plan estratégico.

Aranda et. al (2018) en su trabajo de investigación tiene como meta principal aportar a la gestión por procesos dentro de la institución donde se realizó el estudio, identificando procesos de acuerdo a la normativa vigente de manera que sirva como soporte a la consecución de sus objetivos planteados en el plan estratégico que tienen como institución. Concluyó que, del desarrollo dentro de la institución de estudio para aplicar la gestión por procesos, se advirtió que organización trabaja de manera funcional, asimismo sus órganos de línea no trabajan de manera articulada sino de manera autónoma muchas veces duplicando funciones entre unidades orgánicas no existiendo coordinación entre ellas, y donde una gran parte de sus colaboradores no se encuentra conforme con adoptar formas de trabajo nuevas; por lo que el trabajo de investigación aportará una mejora a la gestión por procesos de la entidad.



## **Teorías administrativas**

La teoría de la administración científica según Taylor (1911) quien la fundamentó basada en cuatro principios básicos que son el de desarrollar una ciencia de la administración per permita determinar el método más eficiente para realizar una tarea o labor, la selección científica de trabajadores de manera que cada uno sea responsable de la tarea para la cual tenga la mejor aptitud, el desarrollo y educación del trabajador de forma científica y la retroalimentación en tareas mediante la cooperación entre el colaborador y el jefe.

La teoría de sistemas según Luthans (1980) se fundamenta en que un sistema son múltiples actividades (otros sistemas), las cuales de manera independiente no generan algún beneficio a la organización sino a cada una de ellas de manera independiente, por ello es necesaria la integración de dichas actividades para que en conjunto se logren los mejores resultados en función del objetivo de la organización.

La teoría de la mejora continua según Imai (2001) se fundamenta en un mejoramiento continuo que involucra a toda la organización teniendo a la calidad como base para la satisfacción del cliente (usuario). Se enfoca en los procesos hasta comprenderlos para poder mejorarlos de manera continua de manera que los servicios entregados superen las necesidades y expectativas de los usuarios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **a) Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo**

De acuerdo con Babativa (2017), la formulación de los objetivos determina este tipo de enfoque cuantitativo, de manera que permite exponer desde sus pronósticos, el empleo de técnicas y control y los sucesos de carácter social. Dela misma manera ocurre con el planteamiento del problema el cual debe incluir las causas y funciones a analizar, todo ello bajo el método hipotético deductivo el cual necesariamente requiere tener, como investigador, dos referencias; la primera referida a las teorías existentes y la segunda referida al contexto exacto donde se realizará la investigación, con el fin de argumentar la justificación de la hipótesis, así como fundamentarla y respaldarla.

##### **b) Diseño de investigación: Aplicada**

Según Babativa (2017), este diseño de investigación nos da la posibilidad de determinar el alcance y cuál será el camino a seguir de la investigación, es decir la estrategia que permitirá relacionar de manera coherente los métodos estadísticos, teóricos y empíricos que certifiquen, de manera metodológica, que la investigación tendrá éxito.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **a) Variable 1: Gestión por procesos**

###### **a. Definición conceptual**

Ver Anexo 7.

###### **b. Definición operacional**

Ver Anexo 7.

##### **b) Variable 2: Calidad de los servicios**

###### **a. Definición conceptual**

Ver Anexo 7.

###### **b. Definición operacional**

Ver Anexo 7.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### POBLACIÓN

Para Hernández (2014), la población o también llamado universo se define como el grupo que incluye absolutamente todos los casos que coinciden con particulares descripciones.

Se ha de ejecutar la presente investigación en la Av. San Martín N° 940, Carabayllo donde se encuentra ubicada la Gerencia de Salud, Gestión Alimentaria y Proyección Social de la Municipalidad Distrital de Carabayllo (GSGAPS); y la población de estudio para este trabajo de investigación está formada por 53 servidores públicos los cuales están estratificados en directivos, administrativos, operativos y de apoyo (Ver Anexo 2).

- Criterios de inclusión:

Lo conforma todos los servidores públicos que ejercen labores en la GSGAPS

- Criterios de exclusión:

No contempla sondear a los servidores públicos de las otras unidades orgánicas de la entidad.

#### MUESTRA

Para Hernández (2014) la muestra es un grupo de menor tamaño dentro de la población en el cual se realizará la recolección de datos y donde, antes de dicha recolección, deben estar definidos y delimitados, así como ser representativos del universo.

Asimismo, para el mismo autor antes mencionado, la muestra probabilística estratificada la define como una muestra específica para cada segmento en el que se divide la población o universo.

El resultado del tamaño de la muestra para la investigación es de  $n = 47$ , y el cálculo de la misma se encuentra en los anexos de la presente investigación (Ver Anexo 9).

## UNIDAD DE MUESTREO

Para Hernández (2014) el tipo de caso que se elige para estudiar corresponde a la definición de unidad de muestreo.

Las unidades de muestreo se desprenden de la población de estudio siguiendo el procedimiento aleatorio simple correspondiente.

## UNIDAD DE ANÁLISIS

Para Hernández (2014) la unidad de análisis está definida por los que van a ser parte de la medición es decir a quienes se les va a aplicar el instrumento de medición.

La unidad de análisis es la GSGAPS.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Yuni (2014), la investigación que tiene como base la recolección de datos a través de encuestas tiene como propósito dar una descripción, análisis y determinar las relaciones existentes entre universos, poblaciones o grupos con características particulares, usualmente con una extensión específica.

Asimismo, para el mismo autor, el cuestionario es el instrumento que permite recolectar los datos el cual contiene algún tipo de incentivos que son fundamentales para estimular la respuesta de los involucrados en la investigación.

La técnica de investigación en la presente tesis es la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento de recolección de datos (Ver Anexo 10).

### 3.5. Procedimientos

Para la etapa que consiste en recolectar los datos utilizamos el instrumento del cuestionario previamente validado por los expertos (Ver Anexo 11), el cual guarda relación con cada indicador, de cada dimensión, de cada variable. Este cuestionario será realizado al personal directivo, administrativo, operativo y de apoyo de la población según la proporción establecida como muestra luego del procedimiento aleatorio simple correspondiente.

Luego de la recolección de datos (Ver Anexo 12), todos los resultados serán tabulados y ordenados dentro de un archivo del programa Microsoft Excel, en concordancia a las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores. Posteriormente, estos datos serán migrados al software SPSS V25 donde primero se utilizarán para calcular el Alfa de Cronbach (Ver Anexo 13) como coeficiente para saber la fiabilidad de la encuesta, así como las tablas y gráficos de distribución, frecuencia, media, mediana, moda, etc. y así evaluar los resultados (Ver Anexo 14 y 15).

### 3.6. Método de análisis de datos

Según Alea, V. et al (2000) la más importante medida que indica el nivel de asociación lineal entre dos variables de tipo cuantitativa es el coeficiente de correlación de Pearson.

Como método de análisis de datos se utilizará en la presente investigación el coeficiente de correlación de Pearson, el cual indicará el nivel de correlación entre ambas variables según la prueba de hipótesis.

### 3.7. Aspectos éticos

La investigación se ha realizado en concordancia con los parámetros establecidos en el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, con rigor científico, responsabilidad y honestidad, respetando siempre y de manera fundamental la propiedad intelectual.

#### **IV. RESULTADOS**

De las pruebas de asociación de variables antes indicadas, se obtuvieron los siguientes resultados (Ver Anexo 16):

- Existe una alta asociación del 88,7% entre la variable Gestión por procesos y la variable Calidad de servicios, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación.
- Con respecto a la primera hipótesis específica, se encontró una alta asociación del 72% entre la Determinación de procesos y la Calidad de servicios, correlación altamente significativa entre la dimensión 1, de la primera variable con la segunda variable considerada en la investigación.
- En relación a la segunda hipótesis, se evidenció que existe estadísticamente alta significación entre el Seguimiento, medición y análisis de procesos y la Calidad de servicios, asimismo también una asociación media moderada del 65,3%.
- Sobre la tercera hipótesis específica, se halló una alta asociación del 83,2% entre la Mejora de procesos y la segunda variable Calidad de servicios, correlación altamente significativa entre la tercera dimensión, correspondiente a la primera variable con la segunda variable considerada en la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Se presenta a continuación la discusión de resultados que corresponden a esta investigación contrastándose con los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes autores consignados en los antecedentes del estudio:

- En la investigación que desarrollé en la presente tesis, se halló una alta asociación entre la primera variable Gestión por procesos y la segunda variable Calidad de servicios, expresando de esta manera su respuesta al propósito planteado en la hipótesis general.
- De la misma manera, entre la Determinación de procesos y la Calidad de servicios, se encontró una alta significación estadística, de la primera dimensión de la primera variable frente a la segunda variable; igual contexto se determinó entre el Seguimiento, medición y análisis de procesos y la Calidad de servicios; finalmente en lo que se refiere a la Mejora de procesos y la Calidad de servicios se alcanzó similar resultado.
- Ochoa (2014) dentro de su investigación realizada sostuvo que proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios se ve realizada en una forma de ver las organizaciones como un sistema integral de procesos que tiene como meta la búsqueda de una mayor satisfacción de los usuarios y por defecto una mayor eficacia dentro de la institución.
- Ramón (2014) en su estudio propuso un modelo de gestión por procesos el cual luego de su aplicación, se convertiría en una necesidad para cualquier entidad que tenga como objetivo satisfacer constantemente a sus usuarios, así como para cualquier entidad que tenga como objetivo mejorar sus procesos.
- Muñoz (2018) en su investigación afirmó que el diseño de un sistema de gestión por procesos dentro de una institución evidencia el desarrollo de las labores de forma empírica por lo que se hace necesario implementar un

modelo que permita establecer claramente las funciones y estandarizar todos los procesos de manera que garantice la calidad como ventaja competitiva y como consecuencia de ello mayor calidad en los servicios.

- Vite (2015) en su estudio determinó que de la correlación de las variables gestión por procesos y la calidad de servicio, tienen una relación muy significativa respondiendo de manera similar al propósito planteado en la hipótesis general del presente trabajo de investigación.
- Carranza et. al (2016) en su investigación sostuvo que el marco legal vigente en nuestro país determina la implementación obligatoria progresiva de todas las entidades del modelo de gestión por procesos por lo que ello debe estar enmarcado también dentro del planeamiento estratégico de cada institución como objetivo.
- Aranda et. al (2018) en su estudio nos mostraron como objetivo contribuir a la aplicación de la gestión por procesos de manera que como consecuencia se logren los objetivos estratégicos de la institución.



## **VI. CONCLUSIONES**

De la presente investigación se derivan las siguientes conclusiones:

- 6.1. La Gestión por procesos aplicada como parte del proceso de reforma y modernización del estado permitirá entregar mayor calidad de servicios a los ciudadanos, lo cual favorecerá en la consecución de objetivos propuestos como gobierno local.
- 6.2. La Determinación de procesos seguido en la primera etapa de implementación de la Gestión por procesos permitirá establecer de manera adecuada cuales son los procesos institucionales y los elementos que la conforman, y como consecuencia de ello entregar servicios de mayor calidad puesto que se identificarán a detalle los productos que entrega la entidad, así como las personas involucradas en los procesos.
- 6.3. El Seguimiento, medición y análisis de procesos permitirá una mejor calidad de servicios entregados por la entidad de manera muy significativa, verificando el desempeño de los procesos e identificando cualquier oportunidad de mejora.
- 6.4. La Mejora de procesos va orientada siempre a una mayor calidad de servicios entregados por la entidad, optimizando el desempeño de todos los procesos de acuerdo a los objetivos institucionales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De las conclusiones vertidas en esta investigación, se formulan las siguientes recomendaciones a la alta dirección de la GSGAPS de la MDC:

- Dinamizar la implementación de la Gestión por procesos orientada a la Calidad de servicios, como parte del proceso de reforma y modernización del estado, en toda la entidad de manera que permita fortalecer a la institución y asegurar la satisfacción de los diferentes requerimientos de los ciudadanos.
- Continuar con la política de buscar entregar mayor Calidad de servicios a los ciudadanos, en lo que se refiere a la etapa de Determinación de procesos, de manera que se puedan consolidar todos los productos en los que se encuentra inmerso el gobierno local en el marco de sus competencias, así como los clientes internos y externos que son parte de los procesos.
- Implementar el Seguimiento, medición y análisis de procesos de manera que permitan identificar oportunidades de mejora que proporcionen una superior calidad de servicios entregados por la institución a los ciudadanos para que de esta manera permita convertirse en una entidad más eficiente y eficaz.
- Efectuar la Mejora de procesos de manera que permita optimizar el desempeño de todos los procesos enmarcados dentro de los objetivos institucionales, identificando problemas, sus causas, efectos y seleccionando e implementando las mejoras con la finalidad de optimizar la calidad de servicios de la entidad.

## VIII. REFERENCIAS

- Alea, V., Guillen, M., Muñoz, C., Torrelles, E., & Viladomiu, N. (2000). *Estadística con SPSS v.10.0* (1.<sup>a</sup> ed.). EDICIONES DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA. [https://books.google.com.pe/books?id=f-foUYc\\_ZawC&pg=PA71&dq=correlacion+de+pearson&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9k7TYpuDxAhWmrJUCHV9iDy8Q6AEwCXoECAQQAg#v=onepage&q=correlacion%20de%20pearson&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=f-foUYc_ZawC&pg=PA71&dq=correlacion+de+pearson&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9k7TYpuDxAhWmrJUCHV9iDy8Q6AEwCXoECAQQAg#v=onepage&q=correlacion%20de%20pearson&f=false).
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI* (Maestría). Universidad del Pacífico.
- Arteaga, P. (2017). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud - 2017* (Doctorado). Universidad Cesar Vallejo.
- Arteaga, R., & Saavedra, O. (2018). “*Modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la Provincia de Chiclayo del Departamento de Lambayeque - Perú*” (Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Babativa, C. (2017). *Investigación Cuantitativa* (1.<sup>a</sup> ed.). Fondo editorial Areandino.
- Barkhuizen Nicolene, Smit Adri, & Schutte Nico. (2015). Talent management, motivation and service quality of support staff in a public higher education institution. *Journal of Public Administration*, 50(si-1), 658–673. <https://doi.org/10.10520/EJC186530>
- Boyne, G. A. (2006). *Public Service Performance : Perspectives on Measurement and Management*. Cambridge University Press.

- Carranza, L., Valverde, J., & Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)* (Maestría). Universidad del Pacífico.
- Cheng, Y. (Daniel), Shi, Y., & Andrew, S. (2020). Exploring the Link between Fiscal Arrangements and the Quality of Public Services: Evidence from Major U.S. Urban Park Systems. *Public Performance & Management Review*, 43(6), 1445–1470. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1781215>
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Hualmay* (Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Delgado, G., & Calsina, W. (2019). Process management model to improve performance in the agri-food sector. *Revista Industrial Data*, 22(2), 173–184. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Domingo, J., & Fernández, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Revista de investigación de la facultad de ciencias administrativas*, 19-I (37). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13773/12207>.
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos*. Congreso de la República del Perú. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf).

- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 4(27), 668–681.
- GOŠNIK, D. (2019). Core Business Process Management and Company Performance. *Management (18544223)*, 14(1), 59–86.  
<https://doi.org/10.26493/1854-4231.14.59-86>
- Guanín, A., & Andrango, M. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar* (Maestría). Escuela Politécnica Nacional del Ecuador.
- Gudelj, M., Delic, M., Kuzmanovic, B., Tesic, Z., & Tasic, N. (2021). BUSINESS PROCESS MANAGEMENT MODEL AS AN APPROACH TO PROCESS ORIENTATION. *International Journal of Simulation Modelling*, 20(2), 255–266.  
[http://www.ijssimm.com/Full\\_Papers/Fulltext2021/text20-2\\_554.pdf](http://www.ijssimm.com/Full_Papers/Fulltext2021/text20-2_554.pdf)
- Gunyung Lee, Masanobu Kosuga, Yoshiyuki Nagasaka, & Byungkyu Sohn. (2010). *Business Process Management Of Japanese And Korean Companies*. World Scientific.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.
- Imai, M. 2001. *Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa*. Compañía Ed Continental.
- Luthans, F. (1980). *Introducción a la Administración: Un Enfoque de Contingencias*. McGraw-Hill Education.

- Mahmoud, E., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *Journal of Modern Project Management*, 8(1), 23–41. <https://doi.org/10.19255/JMPM02302>
- Martínez, D. (2018). *Gestión por procesos y satisfacción al contribuyente de la Municipalidad de Carabayllo, 2018* (Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Mathis, H. (2013). *Process Management : 26 Success Secrets*. Emereo Publishing.
- MATRAEVA, L. V., KAUROVA, O. V., MALOLETKO, A. N., & VASIUTINA, E. S. (2020). Conceptual Model to measure Public Service Quality and Service Satisfaction: Russian Practice. *Quality - Access to Success*, 21(177), 77–85.
- Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de empleo del Gobierno Regional de Lima sede Huacho 2019* (Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness*, 13(3), 110–123.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Búho.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328–342.

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019b). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328–342.
- Montgomery, T. (2012). *Process Management: Vol. 1st ed.* Orange Apple.
- Morales, M. (2011). *La calidad de los servicios públicos: Reformas de gestión pública en Chile (1990-2009)* (Doctorado). Facultad latinoamericana de ciencias sociales - Sede académica de México.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la gestión pública*. Díaz de Santos.
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* (Maestría). Universidad andina Simón Bolívar.
- Nadja Damij, & Talib Damij. (2013). *Process Management : A Multi-disciplinary Guide to Theory, Modeling, and Methodology*. Springer.
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Ochoa, T. (2014). *Diseño de un modelo de gestión por procesos, para el colegio Técnico Agropecuario "Quilanga"* (Maestría). Universidad técnica particular de Loja.
- Osei, K. A. (2017). E-government and public service quality in Ghana. *Journal of Public Affairs (14723891)*, 17(3), n/a-N.PAG. <https://doi.org/10.1002/pa.1620>

Paula Berman. (2014). *Successful Business Process Management : What You Need to Know to Get Results*. AMACOM.

Peter Herson, Ellen Altman, & Robert E. Dugan. (2015). *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers, Third Edition: Vol. Third edition*. ALA Editions.

Ramón, F. (2014). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para el control de energía de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., de la ciudad de Loja, Año 2013* (Maestría). Universidad técnica particular de Loja.

Rhee, S.-K., & Rha, J.-Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: exploring the attributes of service quality in the public sector. *Service Industries Journal*, 29(11), 1491–1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>

Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública* (Norma Técnica N° 001–2018-SGP). El Peruano.

Taylor, F. (2013). *Los principios del Management Científico* (En español ed.) [Libro electrónico]. 42 Links Ediciones Digitales. [https://books.google.com.pe/books?id=eVFYBsm80ZYC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eVFYBsm80ZYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Universidad de Zulia. (2021). <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35774/38092>. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94). <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35774/38092>



- Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo. (2020, 28 febrero). *Código de ética en la investigación de la Universidad Cesar Vallejo*. UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%20B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>.
- Vite, N. (2015). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015* (Maestría). Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Wexler, C., Wycoff, M. A., & Fischer, C. (2007). *“Good to great” policing [electronic resource] : application of business management principles in the public sector / by Chuck Wexler, Mary Ann Wycoff, Craig Fischer*. Washington, D.C. : U.S. Dept. of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2007.
- Yildirim, K. E., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business & Economics Research Journal*, 10(4), 885–901. <https://doi.org/10.20409/berj.2019.208>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar 2: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2.<sup>a</sup> ed.). Brujas.

## **ANEXOS**

- Anexo 1: Carta solicitando autorización para desarrollo de tesis
- Anexo 2: Carta respuesta autorización de tesis
- Anexo 3: Matriz de coherencia entre problema general y problemas específicos
- Anexo 4: Matriz de coherencia entre objetivo general y objetivos específicos
- Anexo 5: Matriz de coherencia entre problemas y objetivos
- Anexo 6: Matriz de coherencia entre hipótesis general e hipótesis específicas
- Anexo 7: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 8: Matriz de consistencia de la investigación
- Anexo 9: Cálculo del tamaño de la muestra
- Anexo 10: Instrumento de recolección de datos
- Anexo 11: Aprobación de fichas de validación del instrumento de recolección de datos
- Anexo 12: Respuestas de los colaboradores a las encuestas
- Anexo 13: Estadísticas de fiabilidad, de elemento, de total de elemento y de escala
- Anexo 14: Estadística descriptiva
- Anexo 15: Tablas de frecuencia e histogramas
- Anexo 16: Análisis de similitud de la investigación

- Anexo 1: Carta solicitando autorización para desarrollo de tesis

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 26 de abril de 2021

Señor  
**IVÁN RICARDO RIVADENEYRA MEDINA**  
Gerente de Salud, Gestión Alimentaria y Proyección Social  
Municipalidad Distrital de Carabayllo  
Av. San Martín N° 940, Carabayllo  
Presente. -



**Asunto:** Solicito autorización para la realización de tesis

De mi mayor consideración y estima personal:

Yo, JORGE DANIEL RAMÍREZ LESCANO, identificado con D.N.I. N° 45169728, con domicilio en la CALLE LAS OROPÉNDOLAS N° 109, URB. STA. CECILIA, distrito de BELLAVISTA, provincia del CALLAO, con correo electrónico jorgedanielr20@gmail.com, con número telefónico 994691640; ante Ud. Me presento y digo:

Que, en mi calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Callao, cursando el último ciclo de la Maestría en Gestión Pública, para fines de desarrollar mi tesis requiero el uso de datos y aplicar una encuesta al personal de la Gerencia de Salud, Gestión Alimentaria y Proyección Social y asimismo, solicito la autorización para que a la finalización se publique la tesis titulada: **"Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabayllo, Lima. 2020."**

**POR LO EXPUESTO:**

Solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización solicitado para la ejecución de la indicada tesis y posterior publicación de la misma a su culminación.

Sin otro particular, agradeciendo la atención a la presente,

Atentamente,

  
Jorge Daniel Ramirez Lescano  
D.N.I.: 45169728  
Celular: 994 691 640  
E mail: jorgedanielr20@gmail.com

- Anexo 2: Carta respuesta autorización de tesis



MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE  
CARABAYLLO

GERENCIA DE SALUD, GESTIÓN ALIMENTARIA Y  
PROYECCIÓN SOCIAL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Carabayllo, 27 de abril del 2021

**CARTA N° 001-2021-GSGAPS/MDC**

Señor:

JORGE DANIEL RAMÍREZ LESCANO

Estudiante de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública

Universidad Cesar Vallejo – Filial Callao

Presente.-

Asunto: Autorización para la realización de tesis

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle el cordial saludo del Sr. Marcos Espinoza Ortiz, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Carabayllo y del mío propio, y a su vez manifestarle que este despacho concede permiso para usar los datos y aplicación de la encuesta para el desarrollo de la tesis titulada: **"Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabayllo, Lima, 2020."**; asimismo, la autorización de su publicación una vez culminada la mencionada tesis.

Sobre lo anterior, se le solicita enviar una copia de la tesis culminada para conocimiento y fines que nuestra institución estime conveniente.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO  
IVAN PINDEMEYRA MEDINA  
GERENTE DE M. G. GESTIÓN ALIMENTARIA

- Anexo 3: Matriz de coherencia entre problema general y problemas específicos

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMA ESPECÍFICOS
¿Qué relación tiene el modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020?	1. ¿Qué relación tiene la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020?
	2. ¿Qué relación tiene el seguimiento, la medición y el análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020?
	3. ¿Qué relación tiene la mejora de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020?

- Anexo 4: Matriz de coherencia entre objetivo general y objetivos específicos

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Determinar la relación de un modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020.</p>	<p>1. Determinar la relación de la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020.</p>
	<p>2. Determinar la relación del seguimiento, medición y análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020.</p>
	<p>3. Determinar la relación de la mejora de procesos con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020.</p>

- Anexo 5: Matriz de coherencia entre problemas y objetivos

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b>
¿Qué relación tiene el modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?	Determinar la relación de un modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.
1. ¿Qué relación tiene la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?	1. Determinar la relación de la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.
2. ¿Qué relación tiene el seguimiento, la medición y el análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?	2. Determinar la relación del seguimiento, medición y análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.
3. ¿Qué relación tiene la mejora de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020?	3. Determinar la relación de la mejora de procesos con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima. 2020.Lima 2020.

- Anexo 6: Matriz de coherencia entre hipótesis general e hipótesis específicas

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>
<p>Existe relación entre el modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020</p>	<p>1. Existe relación entre la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020</p>
	<p>2. Existe relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020.</p>
	<p>3. Existe relación entre la mejora de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima. 2020.</p>



- Anexo 7: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p><b>Variable 1:</b> Gestión por procesos</p> <p>(Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP de la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros)</p>	<p>Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de objetivos institucionales.</p>	<p>Gestionamiento de procesos como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones para entender su aporte de valor a la entidad mediante acciones que permitan la determinación de los procesos, su seguimiento, medición y análisis y posteriormente la mejora, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.</p>	<p>Determinación de procesos</p>	Productos identificados
				Procesos identificados
				Procesos caracterizados
				Procesos determinados
				Procesos aprobados y difundidos
			<p>Seguimiento, medición y análisis de procesos</p>	Procesos seguidos
				Procesos medidos
				Procesos analizados
			<p>Mejora de procesos</p>	Problemas de procesos seleccionados
				Causas y efectos de los problemas analizados
				Mejoras seleccionadas
				Mejoras implementadas

Variable 2:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicios</p> <p>(Ganga, Francisco et al., 2019)</p>	<p>Juicio global del cliente acerca de la excelencia de la calidad del servicio que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.</p>	<p>Realización de encuestas para medir el grado de satisfacción con la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y elementos tangibles.</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>Confiabilidad de la entidad</p>
				<p>Cumplimiento de los horarios establecidos</p>
				<p>Información clara y precisa</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Conclusión de tramites en tiempos establecidos</p>
				<p>Atención rápida y expedita</p>
				<p>Disposición de los servidores para resolver dudas e inquietudes</p>
			<p>Seguridad/competencia</p>	<p>Posesión de las competencias de los servidores para ofrecer un servicio adecuado</p>
				<p>Preparación de los servidores, cortesía y habilidad para transmitir confianza y seguridad</p>
			<p>Empatía</p>	<p>Interés de los servidores por las inquietudes planteadas por los usuarios</p>
				<p>Atención y cortesía de los servidores</p>
				<p>Respeto por parte de los servidores</p>
			<p>Elementos tangibles</p>	<p>Estado de la infraestructura de la entidad</p>
<p>Estado de equipos e instalaciones</p>				
<p>Nivel de seguridad de las instalaciones</p>				

• Anexo 8: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	
¿Qué relación tiene el modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?	Determinar la relación de un modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020.	¿Existe relación entre el modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios en Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?	<b>Variable 1:</b> Gestión por procesos (Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada mediante Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP de la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros)	Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de objetivos institucionales.	Gestionamiento de procesos como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones para entender su aporte de valor a la entidad mediante acciones que permitan la determinación de los procesos, su seguimiento, medición y análisis y posteriormente la mejora, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	Determinación de procesos	Productos identificados	Tipo de investigación: Enfoque Cuantitativo	
							Procesos identificados		
							Procesos caracterizados		
							Procesos determinados		
							Procesos aprobados y difundidos		
						Seguimiento, medición y análisis de procesos	Procesos seguidos		
							Procesos medidos		
							Procesos analizados		
						Mejora de procesos	Problemas de procesos seleccionados		Diseño de investigación: Aplicada
							Causas y efectos de los problemas analizados		
Mejoras seleccionadas									
Mejoras implementadas									

¿Qué relación tiene la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?	Determinar la relación de la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020.	¿Existe relación entre la determinación de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?	<b>Variable 2:</b> Calidad de servicios (Ganga, Francisco et al., 2019)	Juicio global del cliente acerca de la excelencia de la calidad del servicio que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.	Realización de encuestas para medir el grado de satisfacción con la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y elementos tangibles	Confiabilidad	Confiabilidad de la gerencia de salud, gestión alimentaria y proyección social	Población: Se ha de ejecutar la presente investigación en la Av. San Martín N° 940, Carabaylo donde se encuentra ubicada la Gerencia de Salud, Gestión Alimentaria y Proyección Social de la Municipalidad Distrital de Carabaylo; y la población de estudio para este trabajo de investigación está formada por 53 servidores públicos
							Cumplimiento de los horarios establecidos	
							Información clara y precisa	
						Capacidad de respuesta	Conclusión de tramites en tiempos establecidos	

¿Qué relación tiene el seguimiento, la medición y el análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?	Determinar la relación del seguimiento, medición y análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020.	¿Existe relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?
¿Qué relación tiene la mejora de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?	Determinar la relación de la mejora de procesos con la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020.	¿Existe relación entre la mejora de procesos con la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Carabaylo – Lima 2020?


	Atención rápida y expedita	los cuales están estratificados en directivos, administrativos, operativos y de apoyo
	Disposición de los servidores para resolver dudas e inquietudes	
Seguridad/ competencia	Posesión de las competencias de los servidores para ofrecer un servicio adecuado	Muestra: El resultado del tamaño de la muestra para la presente investigación es de n = 47 distribuidos de acuerdo a la estratificación de la población
	Preparación de los servidores, cortesía y habilidad para transmitir confianza y seguridad	
Empatía	Interés de los servidores por las inquietudes planteadas por los usuarios	
	Atención y cortesía de los servidores	
	Respeto por parte de los servidores	
Elementos tangibles	Estado de la infraestructura de la gerencia de salud, gestión alimentaria y proyección social	
	Estado de equipos e instalaciones	
	Nivel de seguridad de las instalaciones	

- Anexo 9: Cálculo del tamaño de la muestra

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple como primera etapa y el muestreo estratificado como segunda etapa cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Donde:

n	: tamaño de muestra		
Z (95%)	: valor de la variable normal estándar	=	1.96
N	: tamaño de la población	=	53
E	: error de precisión	=	0.05
p	: prevalencia favorable de la variable de estudio	=	0.5
q	: prevalencia no favorable de la variable de estudio	=	0.5
α	: nivel de significación de la prueba	=	0.05

Reemplazando por los valores numéricos:

$$n = \frac{1.96^2 * 53 * 0.5 * 0.5}{(53 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

El resultado del tamaño de la muestra para la investigación es de n = 47.

La distribución poblacional y muestra de la investigación sería la siguiente:

POBLACIÓN	CANTIDAD	PROPORCIONALIDAD	TAMAÑO DE MUESTRA
DIRECTIVOS	3	0.06	3
ADMINISTRATIVOS	13	0.25	11
OPERATIVOS	29	0.55	26
APOYO	8	0.15	7
<i>TOTAL</i>	53	1	47

- Anexo 10: Instrumento de recolección de datos

Sección 1 de 8

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública

Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabaylo, Lima. 2020.

Variable 1: Gestión por procesos

Dimensión: Productos identificados

1. La GSGAPS de la MDC debe tener identificado todos los productos previstos en sus competencias, así como las personas que los recibirán. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. La GSGAPS de la MDC debe tener identificado los procesos operativos, así como los procesos estratégicos y de soporte. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Los procesos identificados dentro de la GSGAPS de la MDC deben tener ficha técnica y diagrama con todos los elementos que los conforman (objetivo, dueño, elementos de entrada, etc.). \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. La GSGAPS de la MDC debe tener determinada la secuencia e interacción de todos los procesos representada gráficamente mediante un mapa de proceso. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

5. La GSGAPS de la MDC debe contar con fichas técnicas de procesos, diagramas de los procesos y el mapa de proceso, debidamente revisados, aprobados y difundidos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública



Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabayllo, Lima. 2020.

### Variable 1: Gestión por procesos

Dimensión: Seguimiento, medición y análisis de procesos

6. La GSGAPS de la MDC debe tener seleccionados los indicadores de desempeño de los procesos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. La GSGAPS de la MDC debe recolectar y procesar datos en concordancia con los indicadores para su análisis. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



8. La GSGAPS de la MDC debe tener identificados los problemas a resolver de los procesos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Sección 3 de 8

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública



Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabayllo, Lima. 2020.



Variable 1: Gestión por procesos

Dimensión: Mejora de procesos

9. La GSGAPS de la MDC debe tener identificados y seleccionados los principales problemas que tengan gran impacto en la gestión de la entidad. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. La GSGAPS de la MDC debe analizar e identificar las causas que dan origen a los principales problemas verificando la causal entre las causas y efectos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

11. La GSGAPS de la MDC debe seleccionar las soluciones más factibles de implementar para la eliminación o minimización de los problemas. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. La GSGAPS de la MDC debe tener un plan de trabajo para la verificación de los avances respecto la implementación de las mejoras. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública



Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabaylo, Lima. 2020.

Variable 2: Calidad de servicios

Dimensión: Confiabilidad

13. Los servicios que brinda la GSGAPS de la MDC le generan confianza. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. La GSGAPS de la MDC cumple con el horario de atención para brindar sus servicios a los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Los información respecto a los servicios que brinda la GSGAPS de la MDC es clara y precisa. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Sección 5 de 8

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública



Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabaylo, Lima. 2020.

Variable 2: Calidad de servicios

Dimensión: Capacidad de respuesta

16. Los servicios que brinda la GSGAPS de la MDC se concluyen en el tiempo establecido. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



17. Los servicios que brinda la GSGAPS de la MDC se dan de manera rápida y expedita. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



18. Los servidores de la GSGAPS de la MDC están dispuestos a resolver las dudas e inquietudes respecto a los servicios que brinda a los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Sección 6 de 8

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública



Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabaylo, Lima. 2020.



Variable 2: Calidad de servicios

Dimensión: Seguridad/ competencia



19. Los servidores de la GSGAPS de la MDC poseen las competencias suficientes para brindar servicios de calidad adecuados a los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



20. Los servidores de la GSGAPS de la MDC que brindan los servicios están debidamente preparados, son corteses y transmiten confianza y seguridad a los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Sección 7 de 8

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública ✕ ⋮

Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabaylo, Lima. 2020.



Variable 2: Calidad de servicios

Dimensión: Empatía

21. Los servidores de la GSGAPS de la MDC demuestran interés para resolver las inquietudes de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Los servidores de la GSGAPS de la MDC que brindan los servicios son atentos y corteses con los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Los servidores de la GSGAPS de la MDC que brindan los servicios son respetuosos con los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Cuestionario para el desarrollo de Proyecto de Tesis - UCV, Maestría de Gestión Pública



Cuestionario como parte del desarrollo del Proyecto de Tesis: Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabaylo, Lima. 2020.

Variable 2: Calidad de servicios

Dimensión: Elementos tangibles

...

24. La GSGAPS de la MDC cuenta con infraestructura adecuada y en óptimas condiciones para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. La GSGAPS de la MDC cuenta con equipos e instalaciones adecuadas y en óptimas condiciones para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



26. La GSGAPS de la MDC cuenta con instalaciones seguras para brindar sus servicios a los ciudadanos. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

- Anexo 11: Aprobación de fichas de validación del instrumento de recolección de datos

## FICHA DE VALIDACIÓN

**TITULO:**

Modelo de gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad de Carabaylo, Lima. 2020.

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Jorge Daniel Ramírez Lescano

**GRADO ACADÉMICO:** Bachiller en Ingeniería Industrial

\*GSGAPS: Gerencia de Salud Gestión Alimentaria y Proyección Social

\*\*MDC: Municipalidad Distrital de Carabaylo

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	REDACCIÓN CLARA Y PRECISA		TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES		TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES		TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable 1: Gestión por procesos	Determinación de procesos	Productos identificados	1. La GSGAPS de la MDC debe tener identificado todos los productos previstos en sus competencias, así como las personas que los recibirán.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
				2. De acuerdo								
				3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo								
				4. En desacuerdo								
				5. Totalmente en desacuerdo								
		Procesos identificados	2. La GSGAPS de la MDC debe tener identificado los procesos operativos, así como los procesos estratégicos y de soporte.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
				2. De acuerdo								
				3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo								
				4. En desacuerdo								
				5. Totalmente en desacuerdo								
		Procesos caracterizados	3. Los procesos identificados dentro de la GSGAPS de la MDC deben tener ficha técnica y diagrama con todos los elementos que los conforman (objetivo, dueño, elementos de entrada, etc.).	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
				2. De acuerdo								
				3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo								
				4. En desacuerdo								
				5. Totalmente en desacuerdo								

	Procesos determinados	4. La GSGAPS de la MDC debe tener determinada la secuencia e interacción de todos los procesos representada gráficamente mediante un mapa de proceso.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
			2. De acuerdo								
	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo										
	4. En desacuerdo										
	5. Totalmente en desacuerdo										
	Procesos aprobados y difundidos	5. La GSGAPS de la MDC debe contar con fichas técnicas de procesos, diagramas de los procesos y el mapa de proceso, debidamente revisados, aprobados y difundidos.	1. Totalmente de acuerdo	X		x		x		x	
			2. De acuerdo								
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo								
			4. En desacuerdo								
			5. Totalmente en desacuerdo								
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Procesos seguidos	6. La GSGAPS de la MDC debe tener seleccionados los indicadores de desempeño de los procesos.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
			2. De acuerdo								
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo								
			4. En desacuerdo								
			5. Totalmente en desacuerdo								
	Procesos medidos	7. La GSGAPS de la MDC debe recolectar y procesar datos en concordancia con los indicadores para su análisis.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
			2. De acuerdo								
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo								
			4. En desacuerdo								
Procesos analizados	8. La GSGAPS de la MDC debe tener identificados los problemas a resolver de los procesos.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x		
		2. De acuerdo									
		3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo									
		4. En desacuerdo									
		5. Totalmente en desacuerdo									
Mejora de procesos	Problemas de procesos seleccionados	9. La GSGAPS de la MDC debe tener identificados y seleccionados los principales problemas que tengan gran impacto en la gestión de la entidad.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
			2. De acuerdo								
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo								
			4. En desacuerdo								
			5. Totalmente en desacuerdo								
	Causas y efectos de los problemas	10. La GSGAPS de la MDC debe analizar e identificar las causas que dan origen a los principales problemas verificando la causal entre las causas y efectos.	1. Totalmente de acuerdo	x		x		x		x	
2. De acuerdo											
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo											
4. En desacuerdo											
5. Totalmente en desacuerdo											





			5. Totalmente en desacuerdo										
		Estado de equipos e instalaciones	25. La GSGAPS de la MDC cuenta con equipos e instalaciones adecuadas y en óptimas condiciones para brindar servicios de calidad a los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
				2. De acuerdo									
				3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
				4. En desacuerdo									
				5. Totalmente en desacuerdo									
		Nivel de seguridad de las instalaciones	26. La GSGAPS de la MDC cuenta con instalaciones seguras para brindar sus servicios a los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
				2. De acuerdo									
				3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
				4. En desacuerdo									
				5. Totalmente en desacuerdo									

**OBSERVACIONES:**

.....

**FECHA DE REVISIÓN:** 14/06/2021



.....

**MG. DIOS ZÁRATE LUIS ENRIQUE**  
**CARGO: DTC.**  
**DNI: 07909441**









	dudas e inquietudes	dudas e inquietudes respecto a los servicios que brinda a los ciudadanos.	4. En desacuerdo									
			5. Totalmente en desacuerdo									
Seguridad/ competencia	Posesión de las competencias de los servidores para ofrecer un servicio adecuado	19. Los servidores de la GSGAPS de la MDC poseen las competencias suficientes para brindar servicios de calidad adecuados a los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
			2. De acuerdo									
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
			4. En desacuerdo									
			5. Totalmente en desacuerdo									
Seguridad/ competencia	Preparación de los servidores, cortesía y habilidad para transmitir confianza y seguridad	20. Los servidores de la GSGAPS de la MDC que brindan los servicios están debidamente preparados, son corteses y transmiten confianza y seguridad a los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
			2. De acuerdo									
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
			4. En desacuerdo									
			5. Totalmente en desacuerdo									
Empatía	Interés de los servidores por las inquietudes planteadas por los usuarios	21. Los servidores de la GSGAPS de la MDC demuestran interés para resolver las inquietudes de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda.	1. Totalmente de acuerdo									
			2. De acuerdo									
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
			4. En desacuerdo									
			5. Totalmente en desacuerdo									
Empatía	Atención y cortesía de los servidores	22. Los servidores de la GSGAPS de la MDC que brindan los servicios son atentos y corteses con los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
			2. De acuerdo									
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
			4. En desacuerdo									
			5. Totalmente en desacuerdo									
Empatía	Respeto por parte de los servidores	23. Los servidores de la GSGAPS de la MDC que brindan los servicios son respetuosos con los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
			2. De acuerdo									
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
			4. En desacuerdo									
			5. Totalmente en desacuerdo									
Elementos tangibles	Estado de la infraestructura de la entidad	24. La GSGAPS de la MDC cuenta con infraestructura adecuada y en óptimas condiciones para brindar servicios de calidad a los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
			2. De acuerdo									
			3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
			4. En desacuerdo									
			5. Totalmente en desacuerdo									
Elementos tangibles		25. La GSGAPS de la MDC cuenta con equipos e instalaciones adecuadas y en	1. Totalmente de acuerdo									
			2. De acuerdo	x		x		x			x	

		Estado de equipos e instalaciones	óptimas condiciones para brindar servicios de calidad a los ciudadanos.	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo									
				4. En desacuerdo									
				5. Totalmente en desacuerdo									
		Nivel de seguridad de las instalaciones	26. La GSGAPS de la MDC cuenta con instalaciones seguras para brindar sus servicios a los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
				2. De acuerdo									
				3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
				4. En desacuerdo									
				5. Totalmente en desacuerdo									

**OBSERVACIONES:**

.....

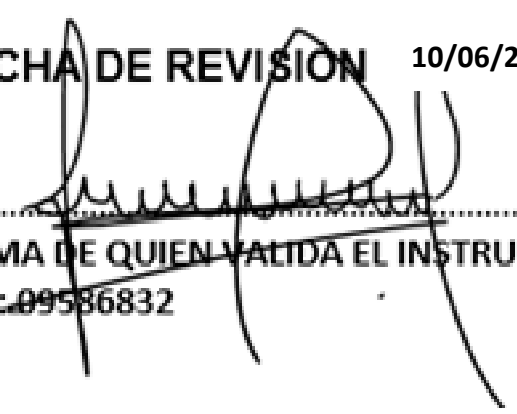
.....

.....

**FECHA DE REVISION** 10/06/2021

.....

**FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO**  
**DNI: 09586832**











		Estado de equipos e instalaciones	óptimas condiciones para brindar servicios de calidad a los ciudadanos.	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo									
				4. En desacuerdo									
				5. Totalmente en desacuerdo									
		Nivel de seguridad de las instalaciones	26. La GSGAPS de la MDC cuenta con instalaciones seguras para brindar sus servicios a los ciudadanos.	1. Totalmente de acuerdo									
				2. De acuerdo									
				3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	x		x		x			x	
				4. En desacuerdo									
				5. Totalmente en desacuerdo									

**OBSERVACIONES:**

.....

.....

**FECHA DE REVISIÓN:** 15/06/2021



**FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO**

**DNI:25691179**



- Anexo 12: Respuestas de los colaboradores a las encuestas

Grafico N° 1: Respuestas pregunta N° 1



Grafico N° 2: Respuestas pregunta N° 2

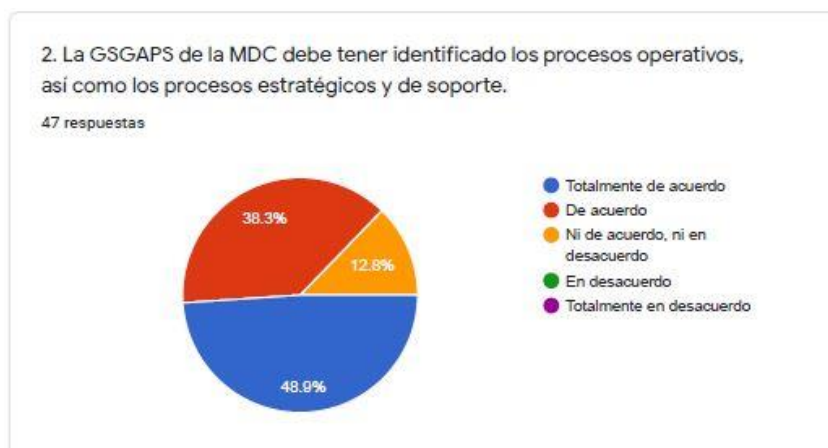


Grafico N° 3: Respuestas pregunta N° 3

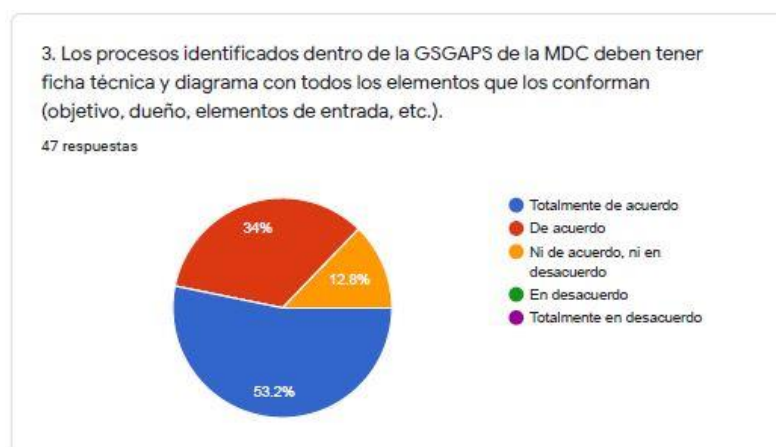


Grafico N° 4: Respuestas pregunta N° 4



Grafico N° 5: Respuestas pregunta N° 5

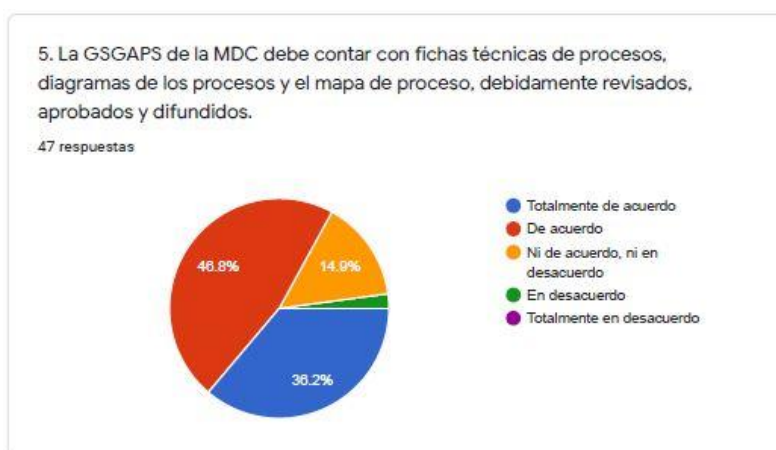


Grafico N° 6: Respuestas pregunta N° 6

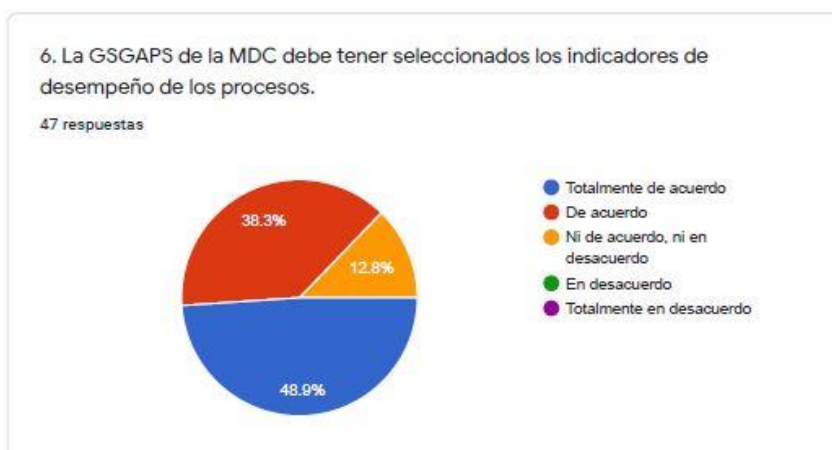


Grafico N° 7: Respuestas pregunta N° 7



Grafico N° 8: Respuestas pregunta N° 8

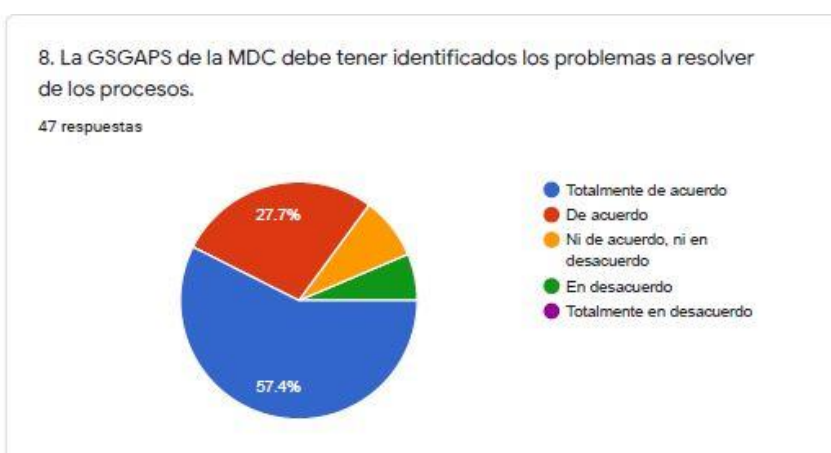


Grafico N° 9: Respuestas pregunta N° 9

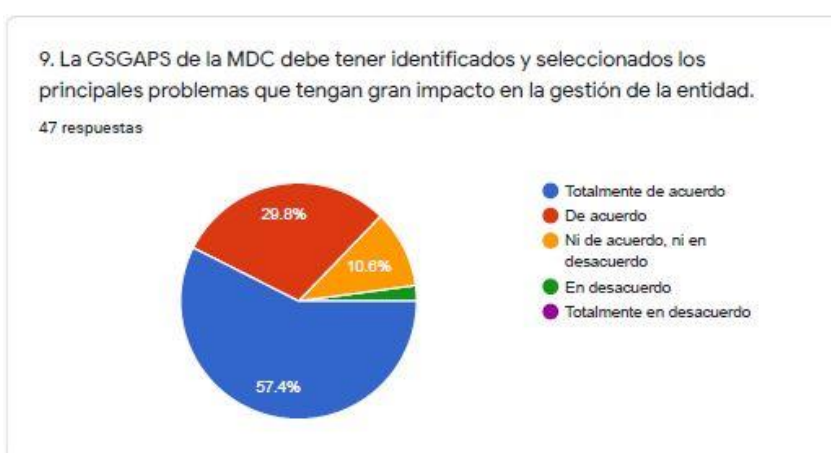


Grafico N° 10: Respuestas pregunta N° 10

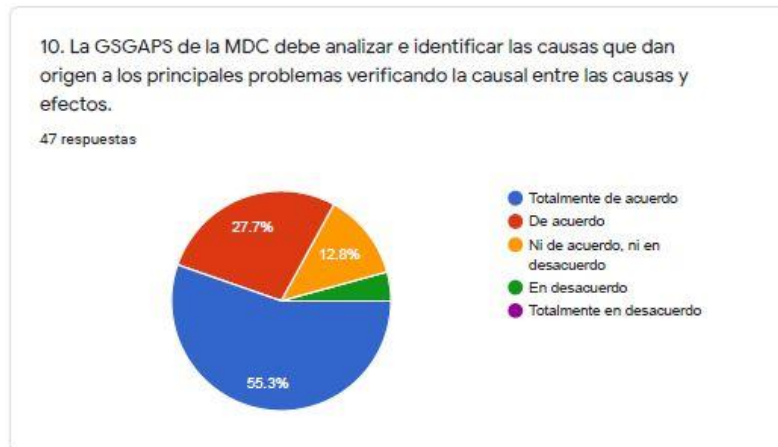


Grafico N° 11: Respuestas pregunta N° 11



Grafico N° 12: Respuestas pregunta N° 12



Grafico N° 13: Respuestas pregunta N° 13

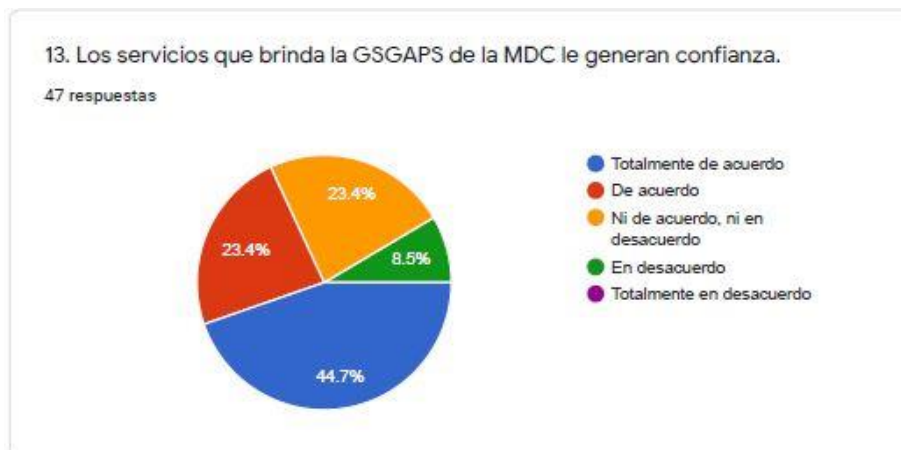


Grafico N° 14: Respuestas pregunta N° 14



Grafico N° 15: Respuestas pregunta N° 15

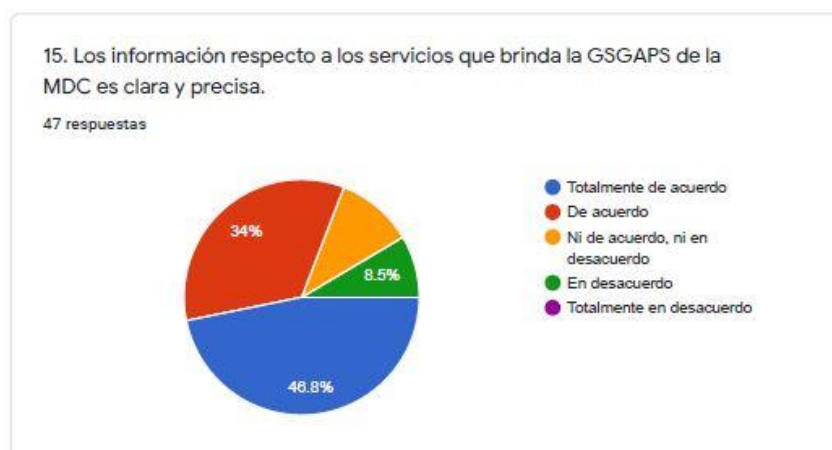


Grafico N° 16: Respuestas pregunta N° 16

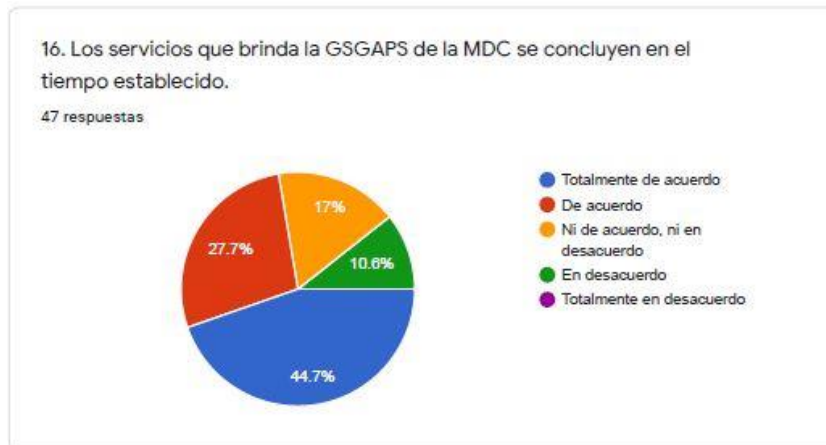


Grafico N° 17: Respuestas pregunta N° 17

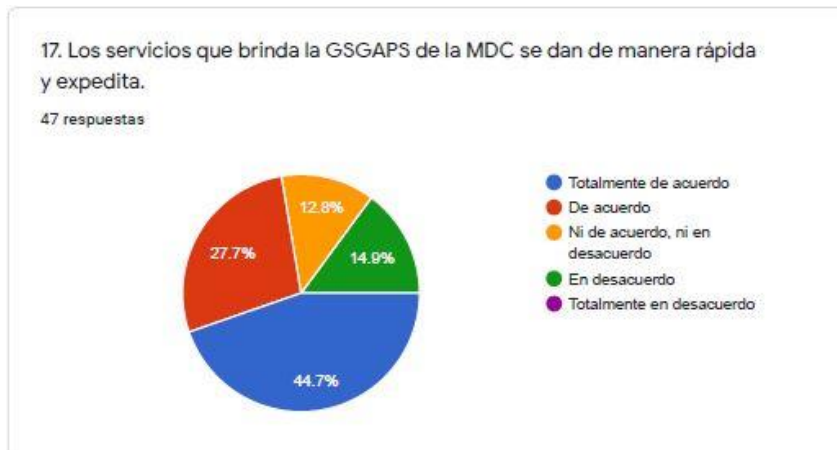


Grafico N° 18: Respuestas pregunta N° 18



Grafico N° 19: Respuestas pregunta N° 19



Grafico N° 20: Respuestas pregunta N° 20

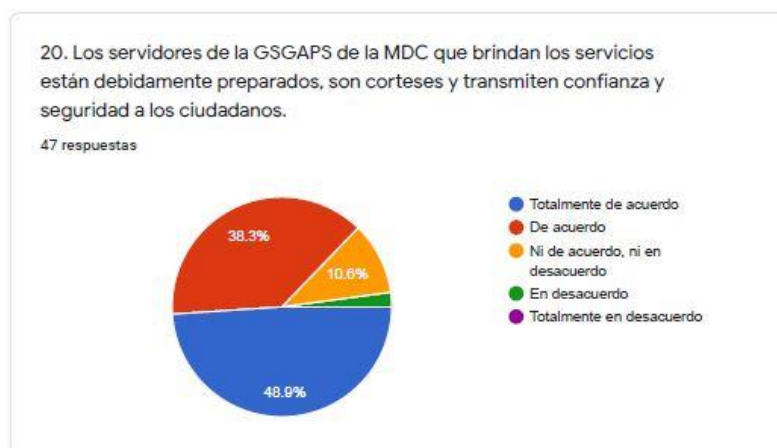


Grafico N° 21: Respuestas pregunta N° 21

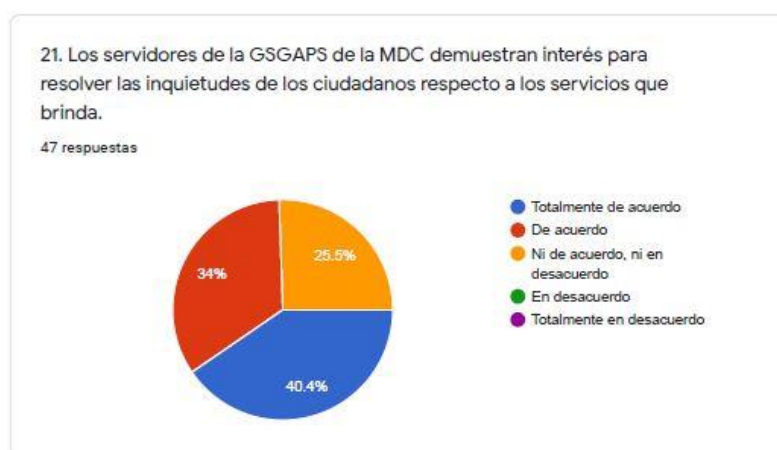


Grafico N° 22: Respuestas pregunta N° 22



Grafico N° 23: Respuestas pregunta N° 23

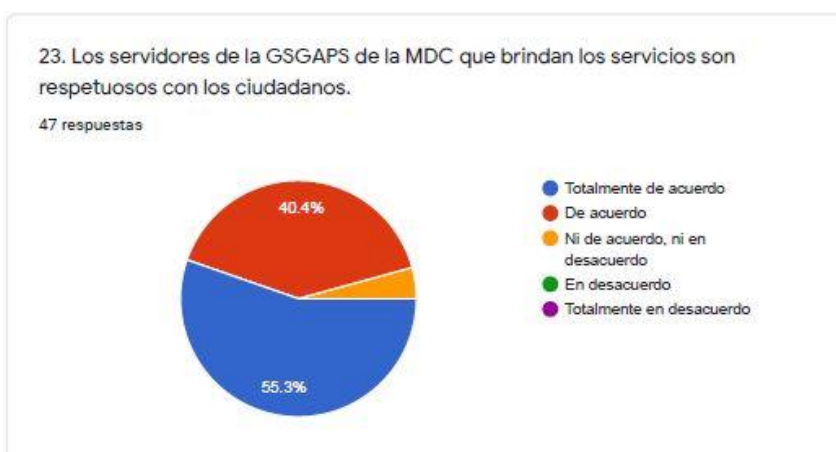


Grafico N° 24: Respuestas pregunta N° 24





Grafico N° 25: Respuestas pregunta N° 25



Grafico N° 26: Respuestas pregunta N° 26



- Anexo 13: Estadísticas de fiabilidad, de elemento, de total de elemento y de escala

Tabla N° 1: Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	47

Tabla N° 2: Estadística de elemento

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
Productos y usuarios	1,57	,651	47
Procesos operativos, estrategicos y de soporte	1,64	,705	47
Fichas tecnicas y diagramas de procesos	1,60	,712	47
Secuencia e interaccion de procesos	1,64	,764	47
Aprobacion y difusion de procesos	1,83	,761	47
Indicadores de desempeño de procesos	1,64	,705	47
Analisis de datos de procesos	1,47	,718	47
Problemas a resolver de procesos	1,64	,895	47
Impacto en la gestión institucional	1,57	,773	47
Identificacion de las causas	1,66	,867	47
Seleccion de mejoras	1,72	1,036	47
Verificacion de implementacion de mejoras	1,72	,949	47
<i>Confianza en la institución</i>	1,96	1,021	47
Cumplimiento de horarios para brindar servicios	1,83	,868	47
Informacion de los servicios	1,81	,947	47
Tiempo de los tramites	1,94	1,030	47
Atencion de los tramites	1,98	1,093	47
Disposicion para resolver dudas de servicios	1,57	,715	47
Competencias de servidores publicos	1,85	,807	47

Preparacion de servidores publicos	1,66	,760	47
Interes en la atencion de los servidores publicos	1,85	,807	47
Atencion y cortesia de los servidores publicos	1,36	,529	47
Respeto de los servidores publicos	1,49	,585	47
Infraestructura de la institucion	1,49	,688	47
Equipos e instalaciones de la institucion	1,57	,801	47
Seguridad de las instalaciones de la institucion	1,60	,825	47

Tabla N° 3: Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Productos y usuarios	42,09	178,558	,452	,942
Procesos operativos, estrategicos y de soporte	42,02	178,630	,409	,943
Fichas tecnicas y diagramas de procesos	42,06	180,235	,319	,944
Secuencia e interaccion de procesos	42,02	178,630	,373	,943
Aprobacion y difusion de procesos	41,83	176,623	,476	,942
Indicadores de desempeño de procesos	42,02	181,804	,239	,944
Analisis de datos de procesos	42,19	175,593	,564	,941
Problemas a resolver de procesos	42,02	173,500	,532	,942
Impacto en la gestión institucional	42,09	176,427	,478	,942
Identificacion de las causas	42,00	170,913	,670	,940
Seleccion de mejoras	41,94	165,278	,769	,938
Verificacion de implementacion de mejoras	41,94	164,887	,864	,937
Confianza en la institución	41,70	166,127	,748	,939
Cumplimiento de horarios para brindar servicios	41,83	169,057	,755	,939
Informacion de los servicios	41,85	165,521	,838	,937
Tiempo de los tramites	41,72	163,770	,835	,937
Atencion de los tramites	41,68	163,005	,811	,938

Disposicion para resolver dudas de servicios	42,09	171,949	,767	,939
Competencias de servidores publicos	41,81	172,767	,633	,940
Preparacion de servidores publicos	42,00	178,478	,383	,943
Interes en la atencion de los servidores publicos	41,81	170,810	,729	,939
Atencion y cortesia de los servidores publicos	42,30	181,822	,332	,943
Respeto de los servidores publicos	42,17	181,449	,320	,943
Infraestructura de la institucion	42,17	173,492	,711	,940
Equipos e instalaciones de la institucion	42,09	171,384	,707	,939
Seguridad de las instalaciones de la institucion	42,06	170,887	,708	,939

Tabla N° 4: Estadísticas de escala

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
43,66	186,838	13,669	47

- Anexo 14: Estadística descriptiva

Tabla N° 5: Estadística descriptiva de las 26 preguntas pertenecientes a la presente investigación. - Tamaño de muestra = 47

		Productos y usuarios	Procesos operativos, estratégicos y de soporte	Fichas técnicas y diagramas de procesos	Secuencia e interacción de procesos	Aprobación y difusión de procesos	Indicadores de desempeño de procesos	Análisis de datos de procesos
N	Válido	47	47	47	47	47	47	47
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		1,57	1,64	1,60	1,64	1,83	1,64	1,47
Mediana		1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00
Moda		1	1	1	1	2	1	1
Desv. Desviación		,651	,705	,712	,764	,761	,705	,718
Varianza		,424	,497	,507	,584	,579	,497	,515
Rango		2	2	2	3	3	2	3
Suma		74	77	75	77	86	77	69

Problemas a resolver de procesos	Impacto en la gestión institucional	Identificación de las causas	Selección de mejoras	Verificación de implementación de mejoras	Confianza en la institución	Cumplimiento de horarios para brindar servicios	Información de los servicios
47	47	47	47	47	47	47	47
0	0	0	0	0	0	0	0
1,64	1,57	1,66	1,72	1,72	1,96	1,83	1,81
1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
1	1	1	1	1	1	1	1
,895	,773	,867	1,036	,949	1,021	,868	,947
,801	,598	,751	1,074	,900	1,042	,753	,897
3	3	3	3	3	3	3	3
77	74	78	81	81	92	86	85

Tiempo de los trámites	Atención de los trámites	Disposición para resolver dudas de servicios	Competencias de servidores públicos	Preparación de servidores públicos	Interés en la atención de los servidores públicos	Atención y cortesía de los servidores públicos	Respeto de los servidores públicos
47	47	47	47	47	47	47	47
0	0	0	0	0	0	0	0
1,94	1,98	1,57	1,85	1,66	1,85	1,36	1,49
2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
1	1	1	2	1	1	1	1
1,030	1,093	,715	,807	,760	,807	,529	,585
1,061	1,195	,511	,651	,577	,651	,279	,342
3	3	2	3	3	2	2	2
91	93	74	87	78	87	64	70

Infraestructura de la institución	Equipos e instalaciones de la institución	Seguridad de las instalaciones de la institución
47	47	47
0	0	0
1,49	1,57	1,60
1,00	1,00	1,00
1	1	1
,688	,801	,825
,473	,641	,681
2	3	3
70	74	75

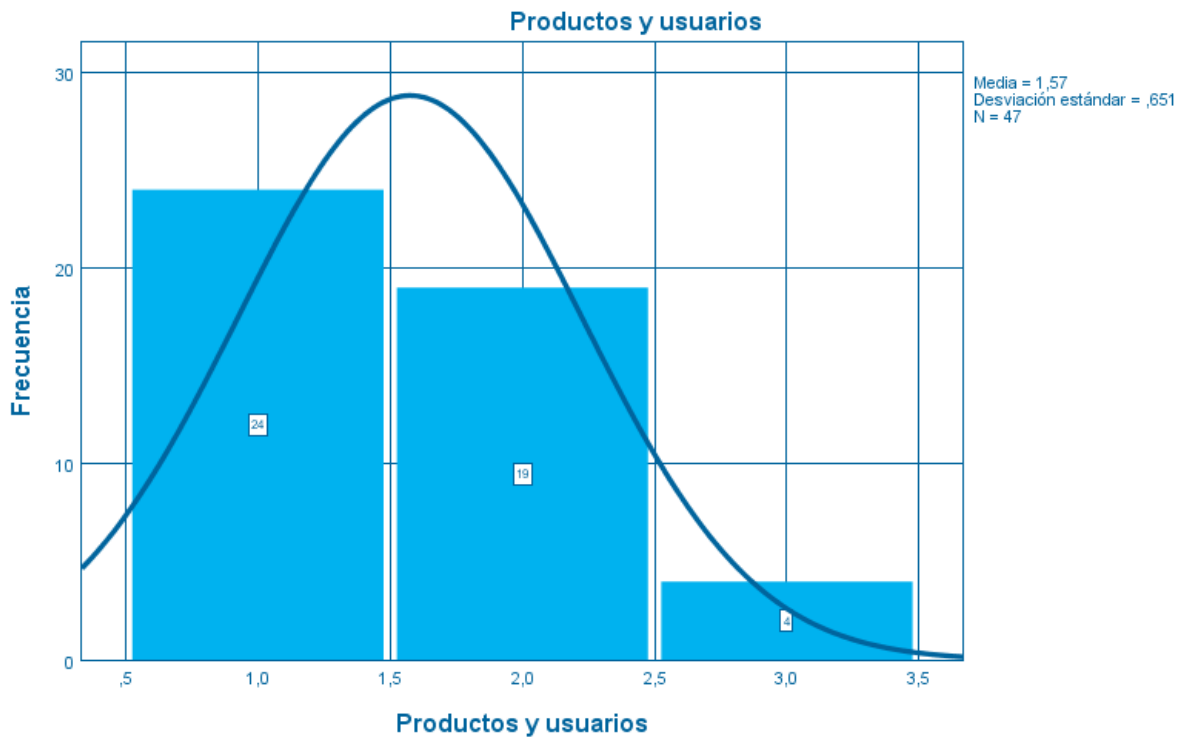
- Anexo 15: Tablas de frecuencia e histogramas

Tabla N° 6: Productos y usuarios

Productos y usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	51,1	51,1	51,1
	De acuerdo	19	40,4	40,4	91,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	8,5	8,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 27: Productos y usuarios



**Interpretación:**

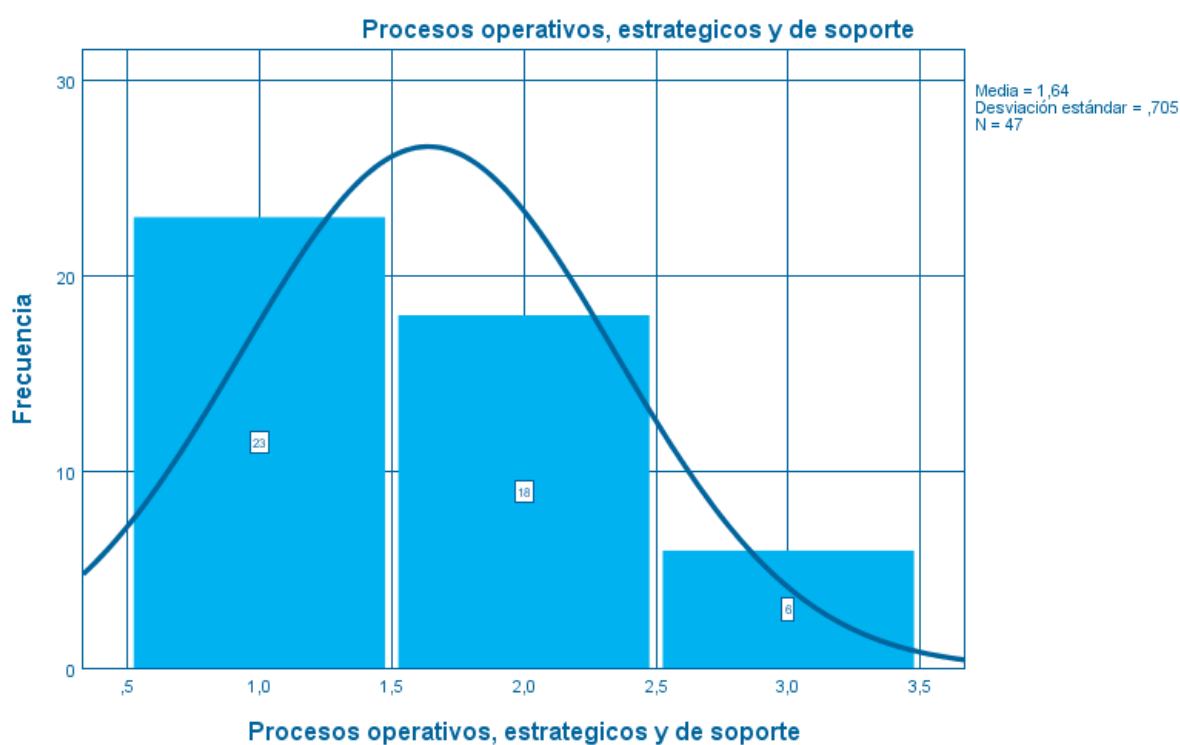
Referente a los Productos y usuarios, la investigación arroja que están Totalmente de acuerdo el 51,1%, asimismo, el 40,4% está De acuerdo y el 8,5% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 7: Procesos operativos, estratégicos y de soporte

Procesos operativos, estratégicos y de soporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	48,9	48,9	48,9
	De acuerdo	18	38,3	38,3	87,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 28: Procesos operativos, estratégicos y de soporte



Interpretación:

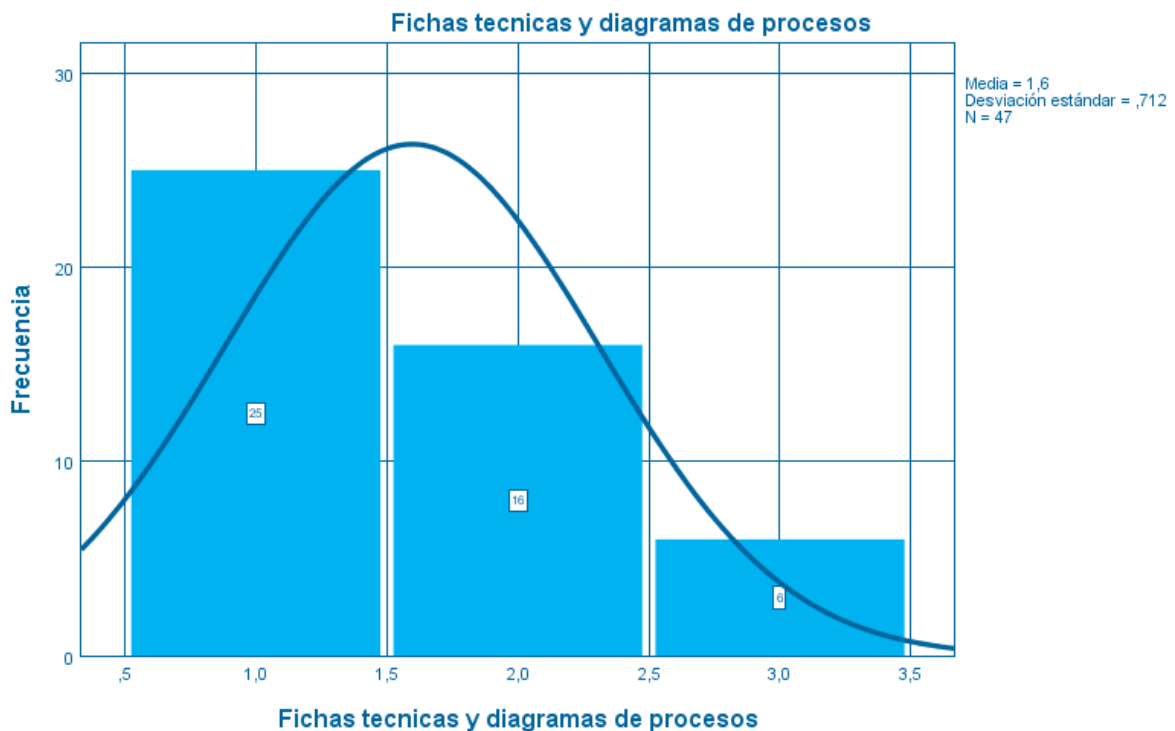
El 48,9% está Totalmente de acuerdo referente a los Procesos operativos, estratégicos y de soporte de la investigación, el 38,3% está De acuerdo y el 12,8% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 8: Fichas técnicas y diagramas de procesos

Fichas técnicas y diagramas de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	53,2	53,2	53,2
	De acuerdo	16	34,0	34,0	87,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 29: Fichas técnicas y diagramas de procesos



Interpretación:

Referente a las Fichas técnicas y diagramas de procesos, la investigación arroja que están Totalmente de acuerdo el 53,2%, asimismo, el 34% está De acuerdo y el 12,8% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

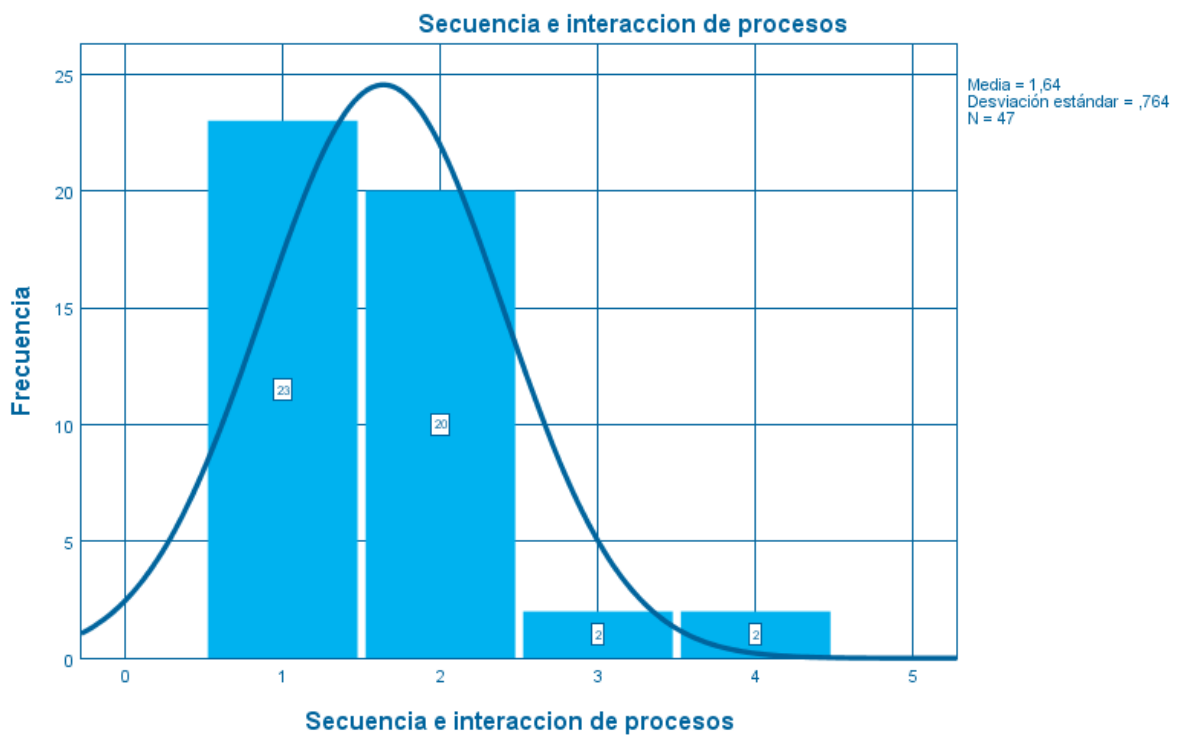


Tabla N° 9: Secuencia e interacción de procesos

Secuencia e interaccion de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	48,9	48,9	48,9
	De acuerdo	20	42,6	42,6	91,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	4,3	4,3	95,7
	En desacuerdo	2	4,3	4,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 30: Secuencia e interacción de procesos



Interpretación:

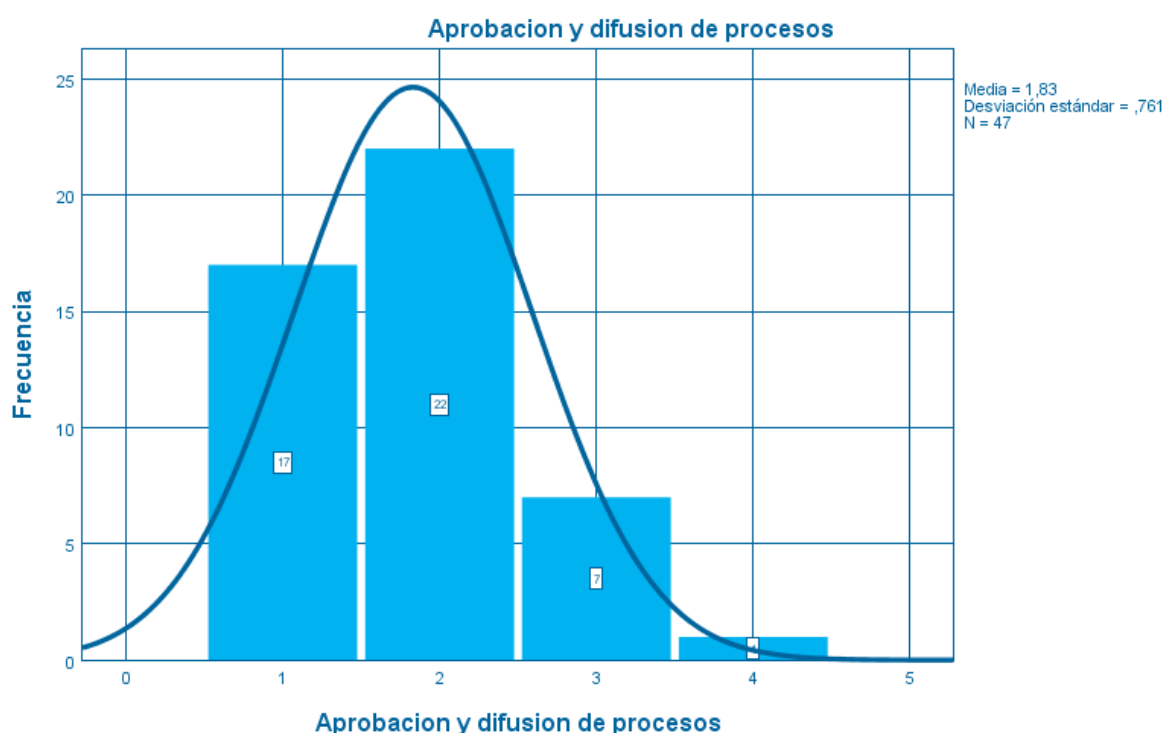
En función a los indicadores de Secuencia e interacción de procesos medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 48,9%, De acuerdo el 42,6% y En desacuerdo el 4,3%.

Tabla N° 10: Aprobación y difusión de procesos

Aprobacion y difusion de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	36,2	36,2	36,2
	De acuerdo	22	46,8	46,8	83,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	14,9	14,9	97,9
	En desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 31: Aprobación y difusión de procesos



Interpretación:

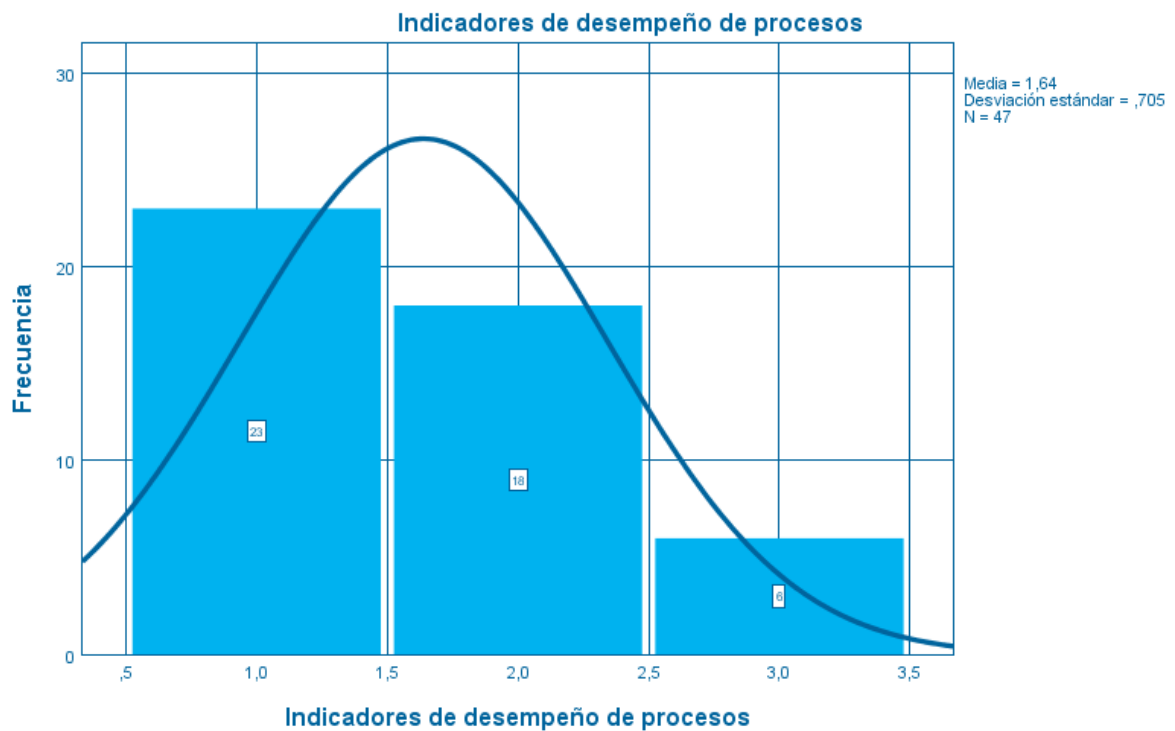
En función a los indicadores de Aprobación y difusión de procesos medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 36,2%, De acuerdo el 46,8% y En desacuerdo el 2,1%.

Tabla N° 11: Indicadores de desempeño de procesos

Indicadores de desempeño de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	48,9	48,9	48,9
	De acuerdo	18	38,3	38,3	87,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 32: Indicadores de desempeño de procesos



Interpretación:

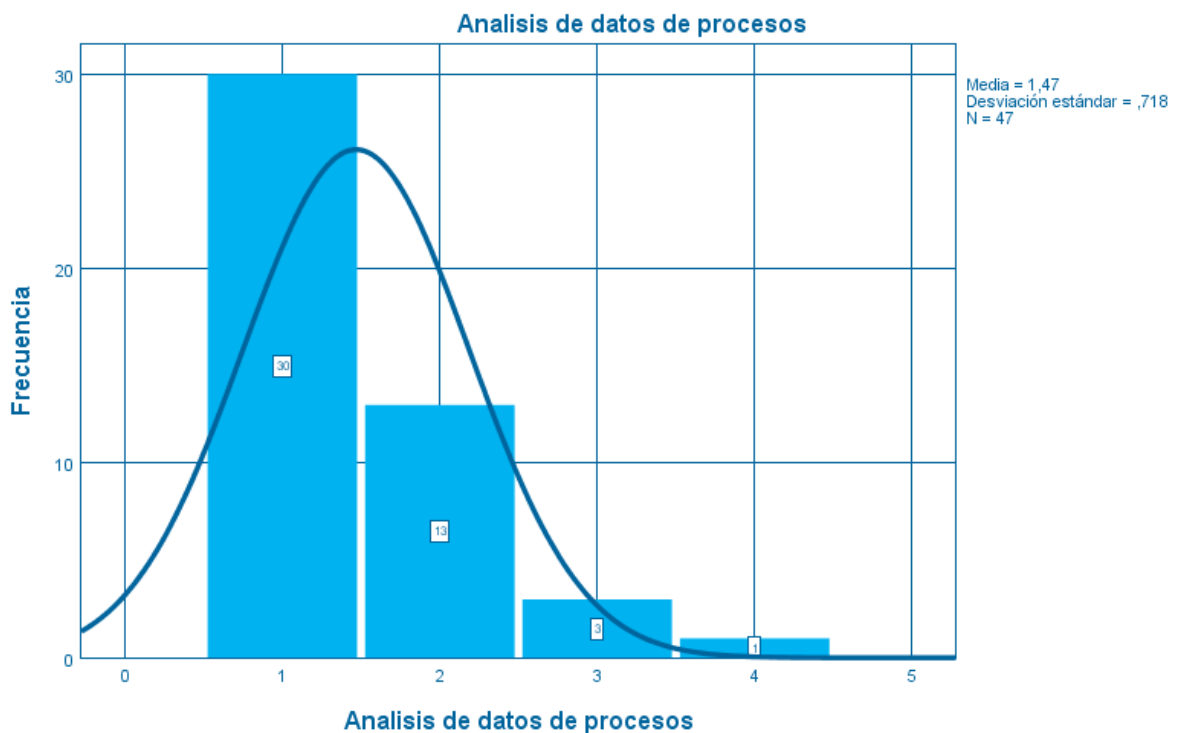
Referente a los Indicadores de desempeño de procesos, la investigación arroja que están Totalmente de acuerdo el 48,9%, asimismo, el 38,3% está De acuerdo y el 12,8% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 12: Análisis de datos de procesos

Análisis de datos de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	63,8	63,8	63,8
	De acuerdo	13	27,7	27,7	91,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	6,4	6,4	97,9
	En desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 33: Análisis de datos de procesos



Interpretación:

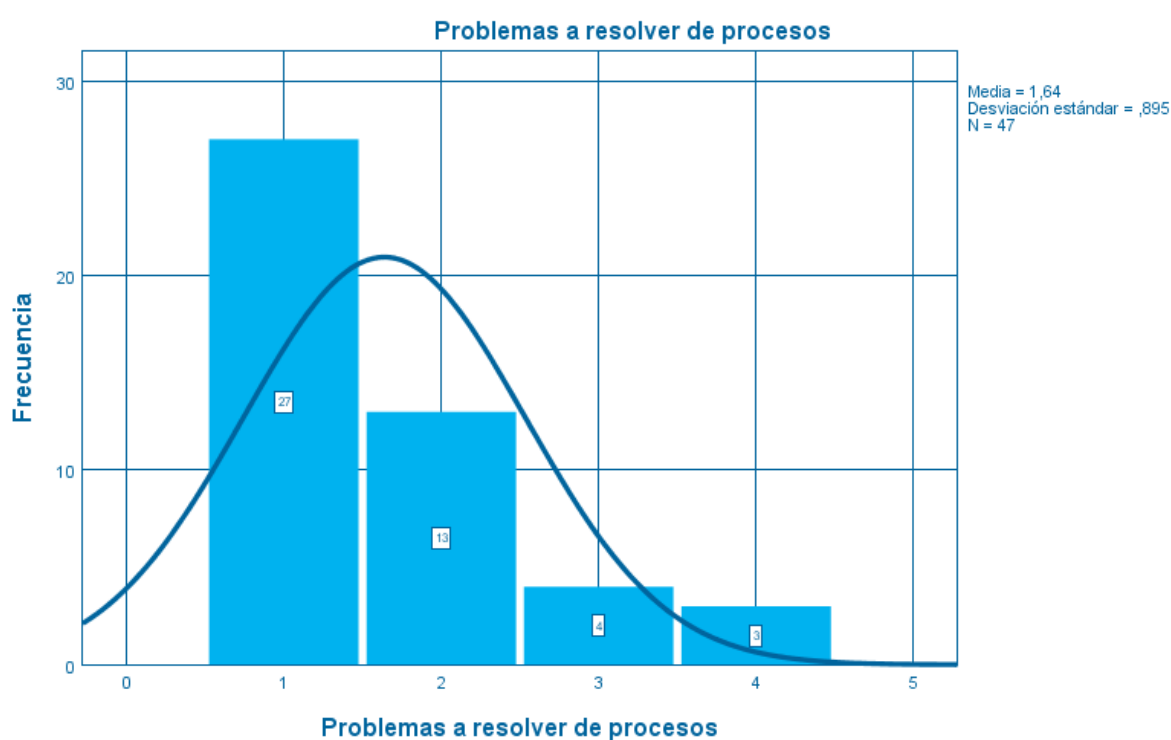
En función a los indicadores de Análisis de datos de procesos medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 63,8%, De acuerdo el 27,7% y En desacuerdo el 2,1%.

Tabla N° 13: Problemas a resolver de procesos

Problemas a resolver de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	27	57,4	57,4	57,4
	De acuerdo	13	27,7	27,7	85,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	8,5	8,5	93,6
	En desacuerdo	3	6,4	6,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 34: Problemas a resolver de procesos



Interpretación:

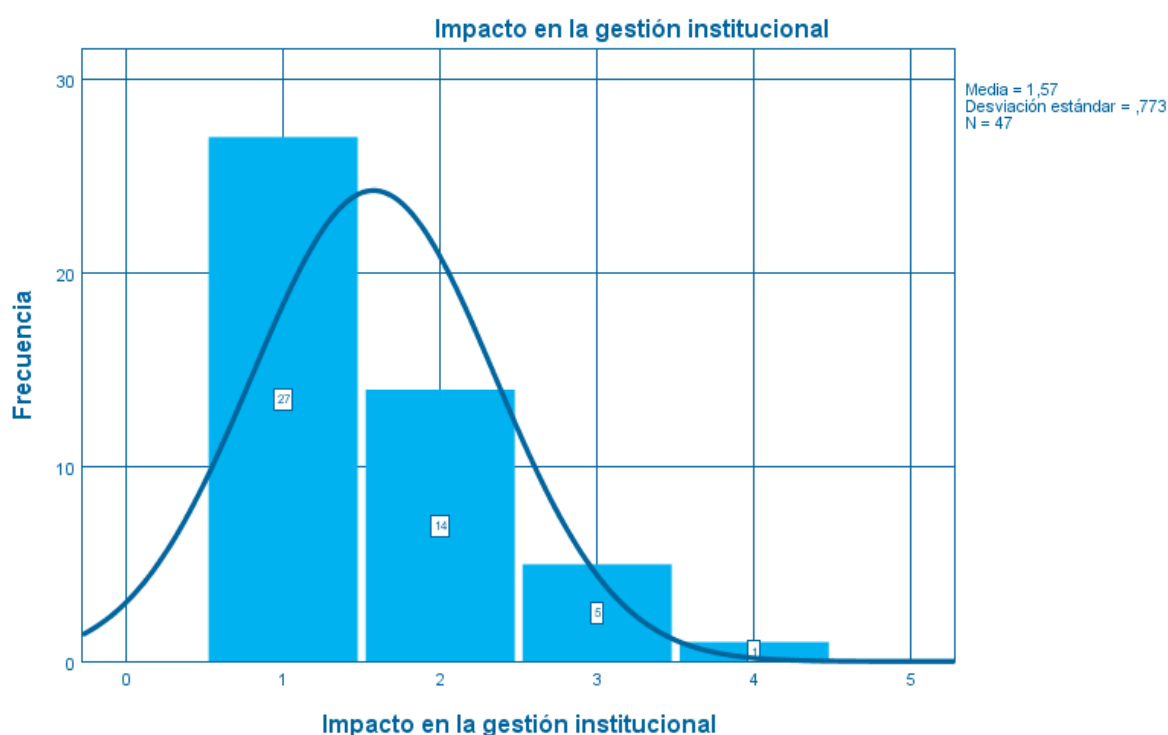
En función a los indicadores de Problemas a resolver de procesos medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 57,4%, De acuerdo el 27,7% y En desacuerdo el 6,4%.

Tabla N° 14: Impacto en la gestión institucional

Impacto en la gestión institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	27	57,4	57,4	57,4
De acuerdo	14	29,8	29,8	87,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,6	10,6	97,9
En desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 35: Impacto en la gestión institucional



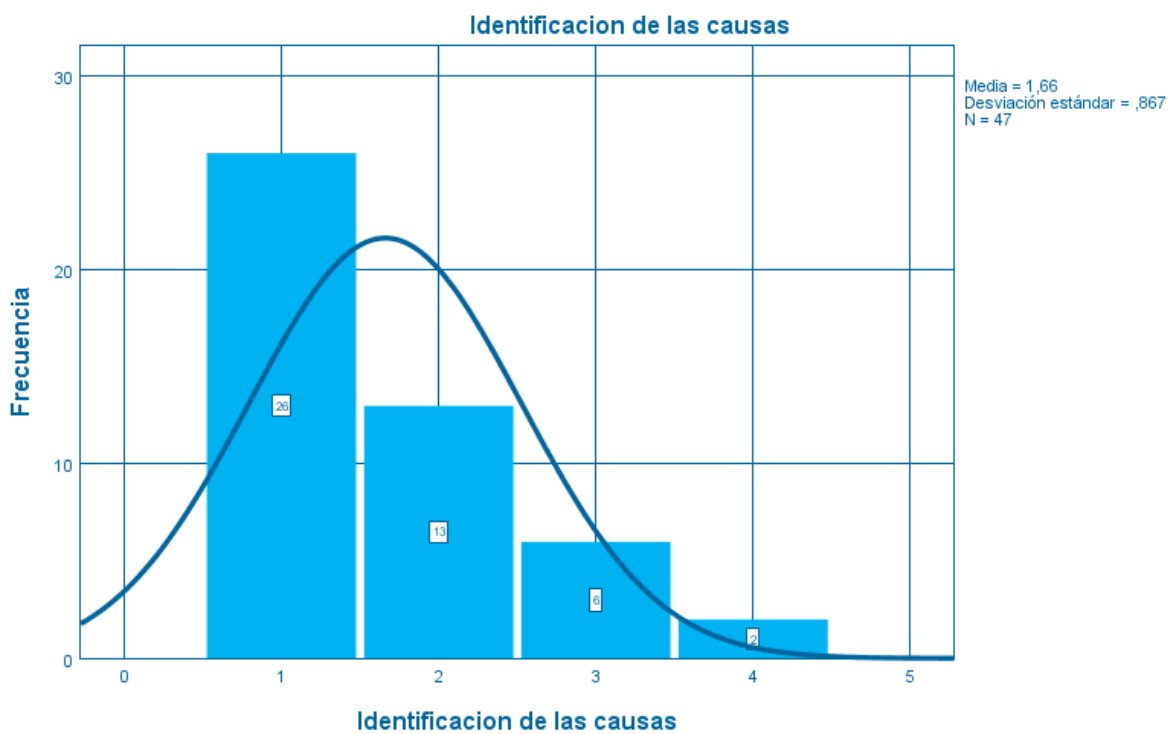
Interpretación:

En función a los indicadores de Impacto en la gestión institucional medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 57,4%, De acuerdo el 29,8% y En desacuerdo el 2,1%.

Tabla N° 15: Identificación de las causas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	55,3	55,3	55,3
	De acuerdo	13	27,7	27,7	83,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	95,7
	En desacuerdo	2	4,3	4,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 36: Identificación de las causas



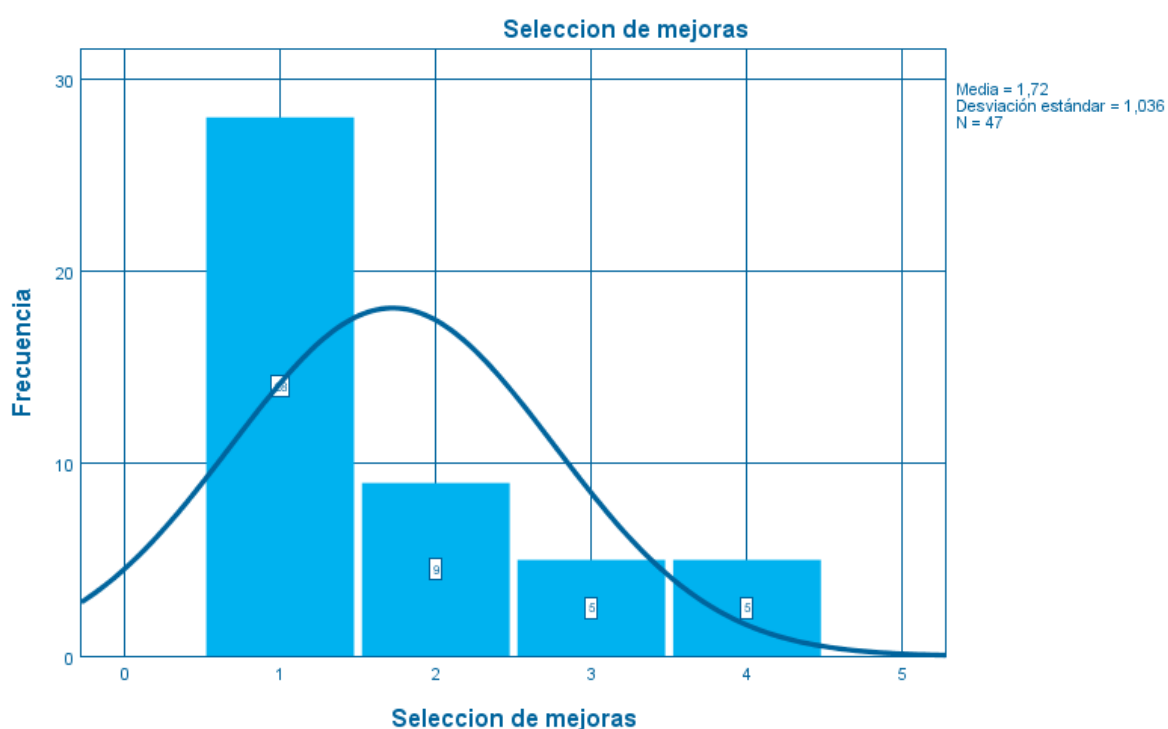
Interpretación:

En función a los indicadores de Identificación de las causas medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 55,3%, De acuerdo el 27,7% y En desacuerdo el 4,3%.

Tabla N° 16: Selección de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	59,6	59,6	59,6
	De acuerdo	9	19,1	19,1	78,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,6	10,6	89,4
	En desacuerdo	5	10,6	10,6	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 37: Selección de mejoras



Interpretación:

En función a los indicadores de Selección de mejoras medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 59,6%, De acuerdo el 19,1% y En desacuerdo el 10,6%.

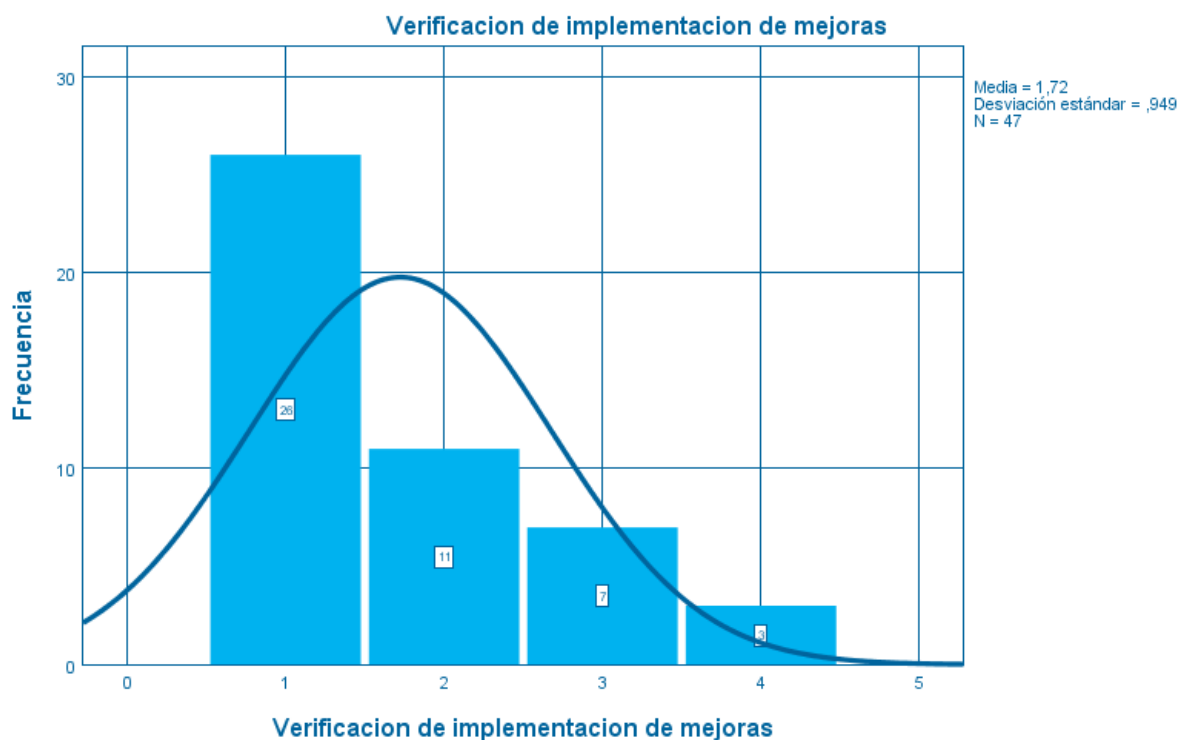


Tabla N° 17: Verificación de implementación de mejoras

Verificacion de implementacion de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	55,3	55,3	55,3
	De acuerdo	11	23,4	23,4	78,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	14,9	14,9	93,6
	En desacuerdo	3	6,4	6,4	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 38: Verificación de implementación de mejoras



Interpretación:

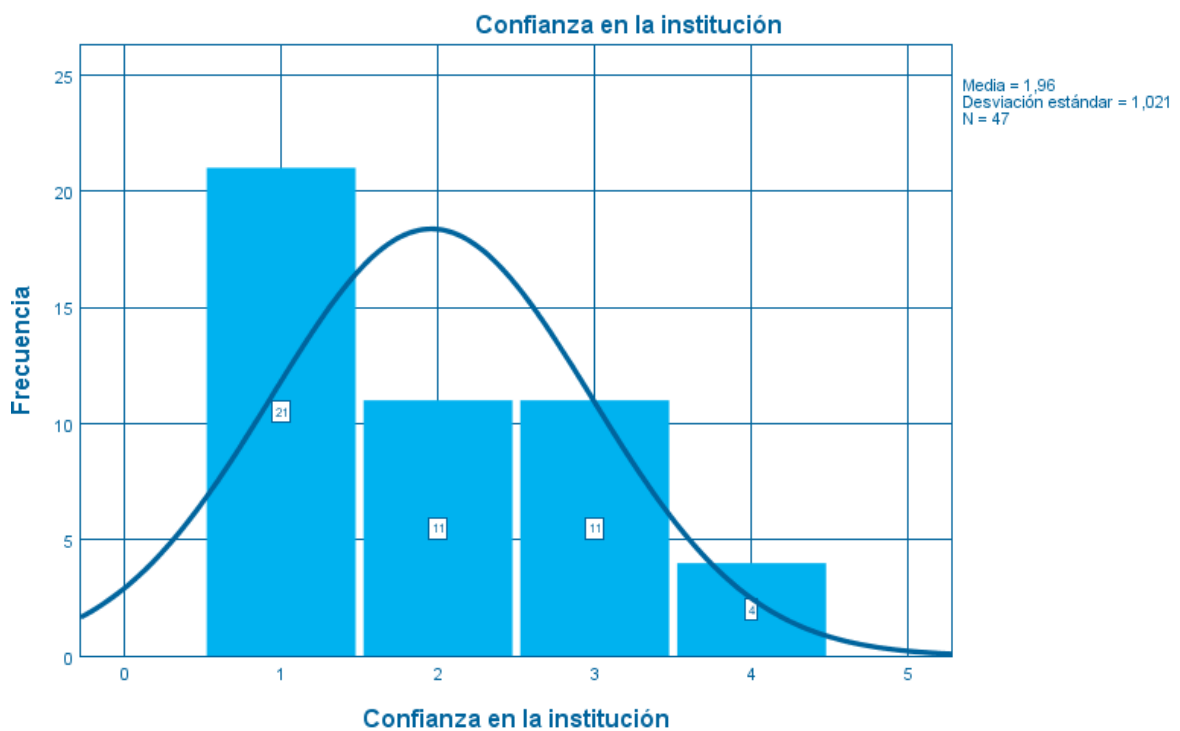
En función a los indicadores de Verificación de implementación de mejoras medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 55,3%, De acuerdo el 23,4% y En desacuerdo el 6,4%.

Tabla N° 18: Confianza en la institución

Confianza en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	44,7	44,7	44,7
	De acuerdo	11	23,4	23,4	68,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	23,4	23,4	91,5
	En desacuerdo	4	8,5	8,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 39: Confianza en la institución



Interpretación:

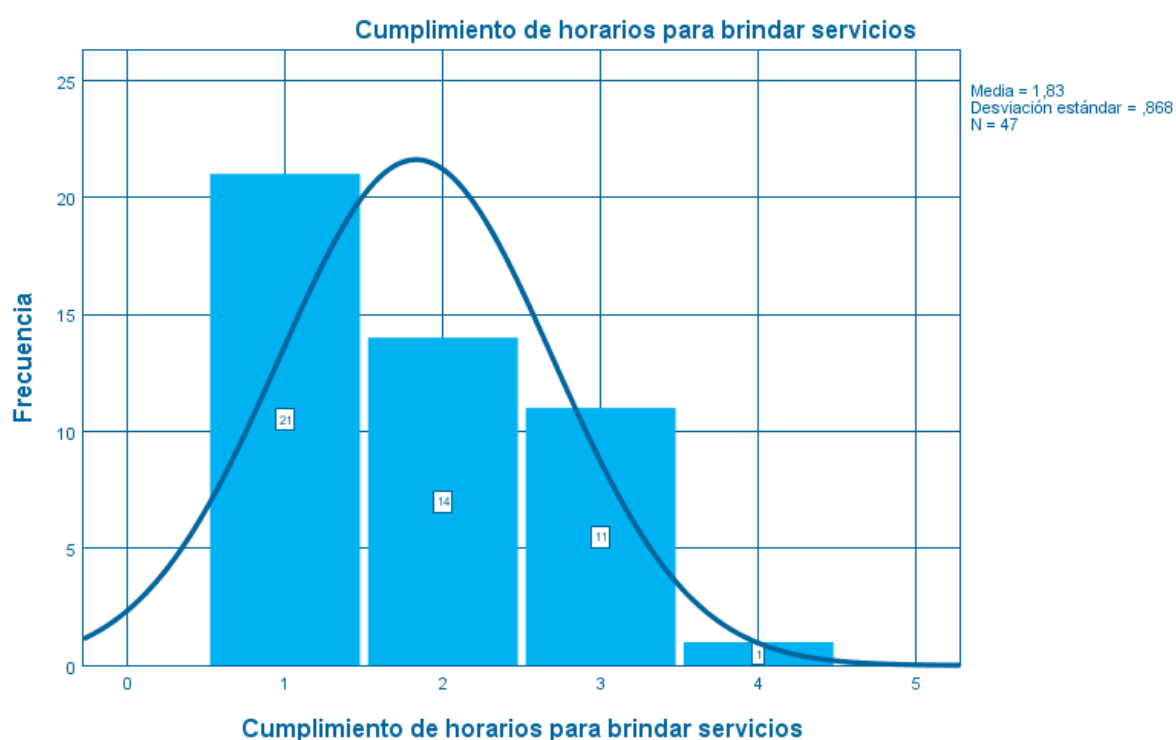
En función a los indicadores de Confianza en la institución medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 44,7%, De acuerdo el 23,4% y En desacuerdo el 8,5%.

Tabla N° 19: Cumplimiento de horarios para brindar servicios

Cumplimiento de horarios para brindar servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	21	44,7	44,7	44,7
De acuerdo	14	29,8	29,8	74,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	23,4	23,4	97,9
En desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 40: Cumplimiento de horarios para brindar servicios



Interpretación:

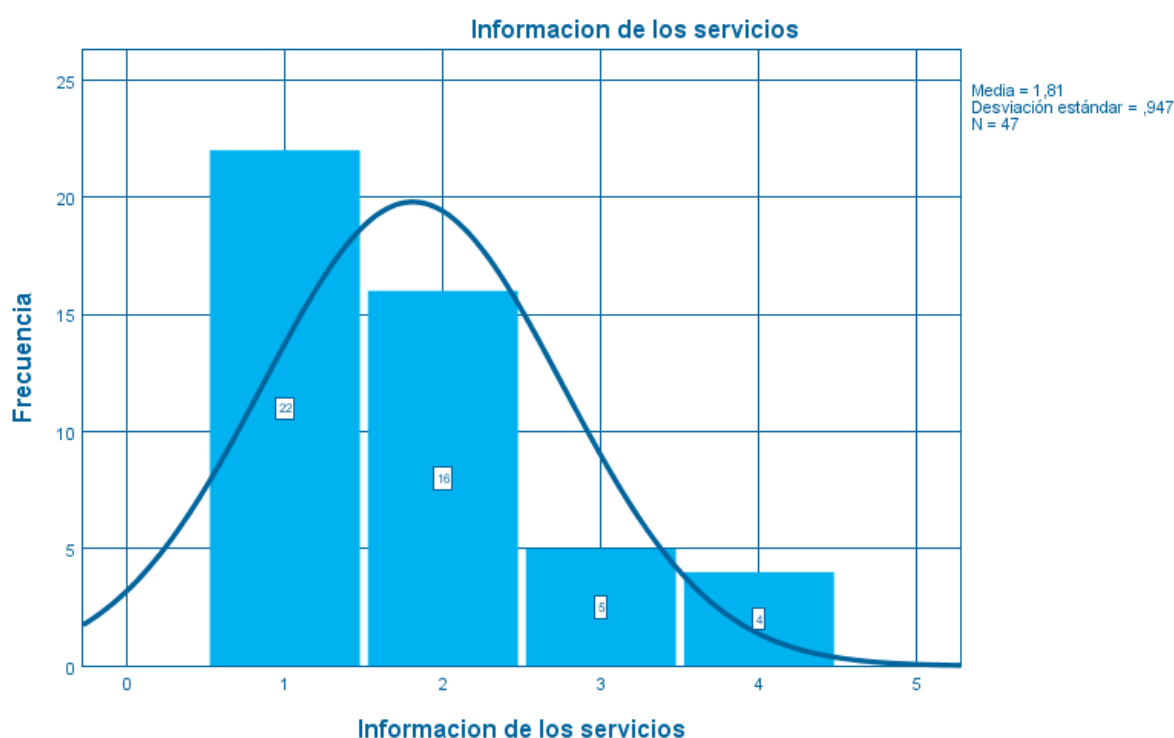
En función a los indicadores de Cumplimiento de horarios para brindar servicios medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 44,7%, De acuerdo el 29,8% y En desacuerdo el 2,1%.

Tabla N° 20: Información de los servicios

**Informacion de los servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	46,8	46,8	46,8
	De acuerdo	16	34,0	34,0	80,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,6	10,6	91,5
	En desacuerdo	4	8,5	8,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 41: Información de los servicios



Interpretación:

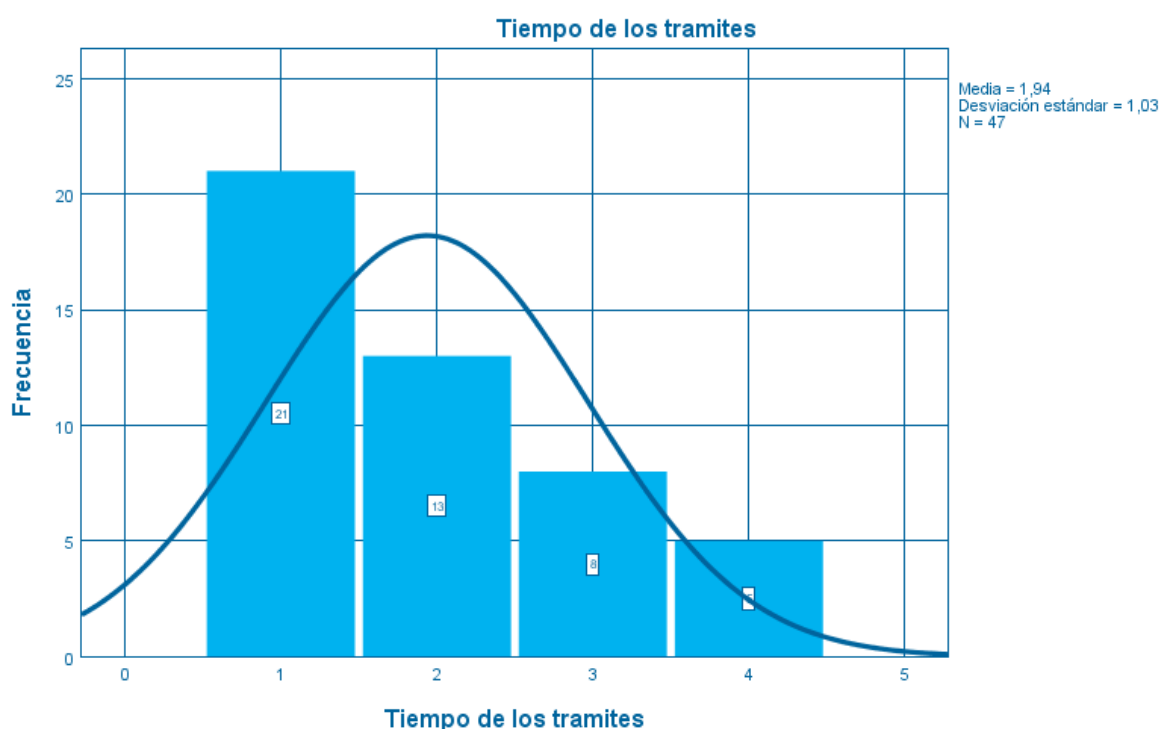
En función a los indicadores de Información de los servicios medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 46,8%, De acuerdo el 34% y En desacuerdo el 8,5%.

Tabla N° 21: Tiempo de los tramites

Tiempo de los tramites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	44,7	44,7	44,7
	De acuerdo	13	27,7	27,7	72,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	17,0	17,0	89,4
	En desacuerdo	5	10,6	10,6	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 42: Tiempo de los tramites



Interpretación:

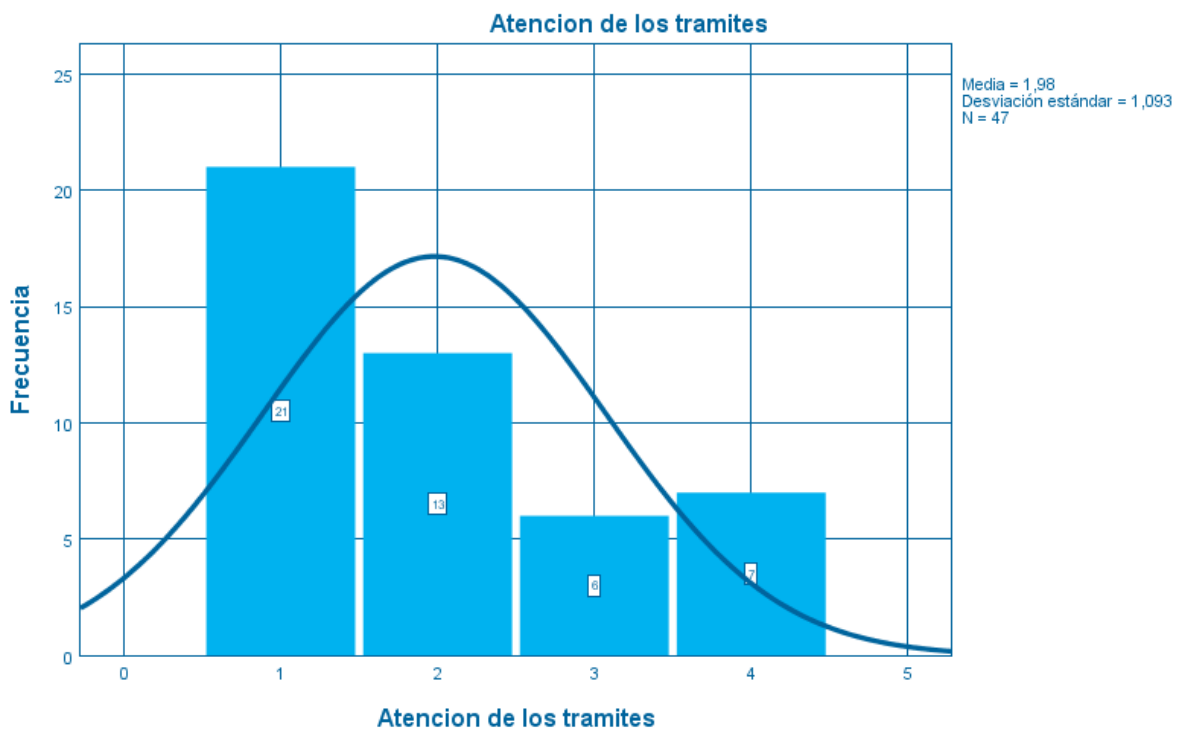
En función a los indicadores de Tiempo de los tramites medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 44,7%, De acuerdo el 27,7% y En desacuerdo el 10,6%.

Tabla N° 22: Atención de los tramites

Atencion de los tramites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	44,7	44,7	44,7
	De acuerdo	13	27,7	27,7	72,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	85,1
	En desacuerdo	7	14,9	14,9	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 43: Atención de los tramites



Interpretación:

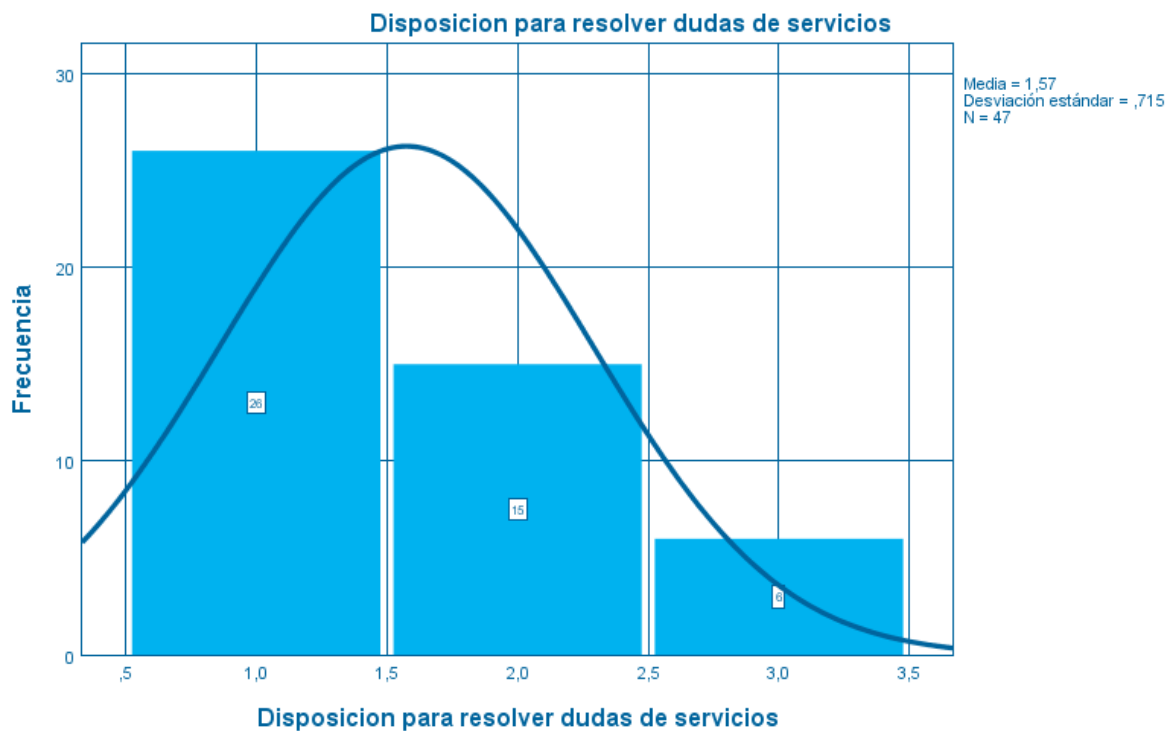
En función a los indicadores de Atención de los tramites medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo 44,7%, De acuerdo el 27,7% y En desacuerdo el 14,9%.

Tabla N° 23: Disposición para resolver dudas de servicios

Disposicion para resolver dudas de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	55,3	55,3	55,3
	De acuerdo	15	31,9	31,9	87,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 44: Disposición para resolver dudas de servicios



Interpretación:

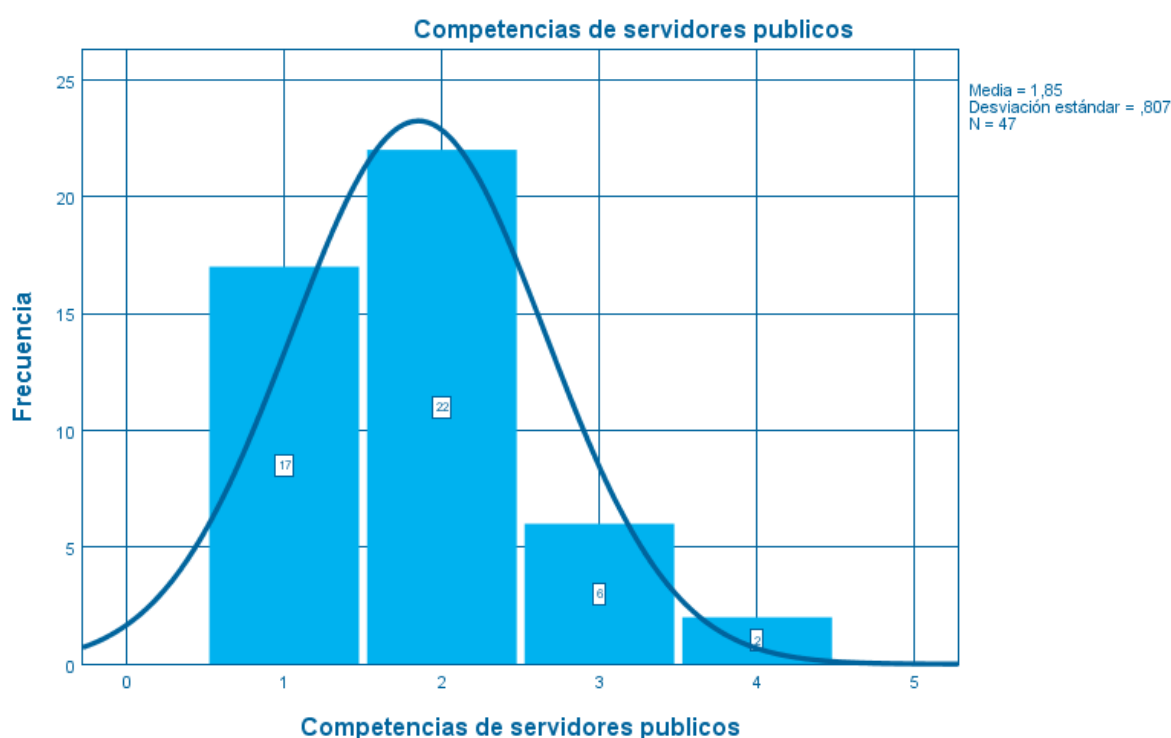
El 55,3% está Totalmente de acuerdo referente a la Disposición para resolver dudas de servicios de la investigación, el 31,9% está De acuerdo y el 12,8% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 24: Competencias de servidores públicos

Competencias de servidores publicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	17	36,2	36,2	36,2
De acuerdo	22	46,8	46,8	83,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	95,7
En desacuerdo	2	4,3	4,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 45: Competencias de servidores públicos



Interpretación:

En función a los indicadores de Competencias de servidores públicos medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 36,2%, De acuerdo el 46,8% y En desacuerdo el 4,3%.

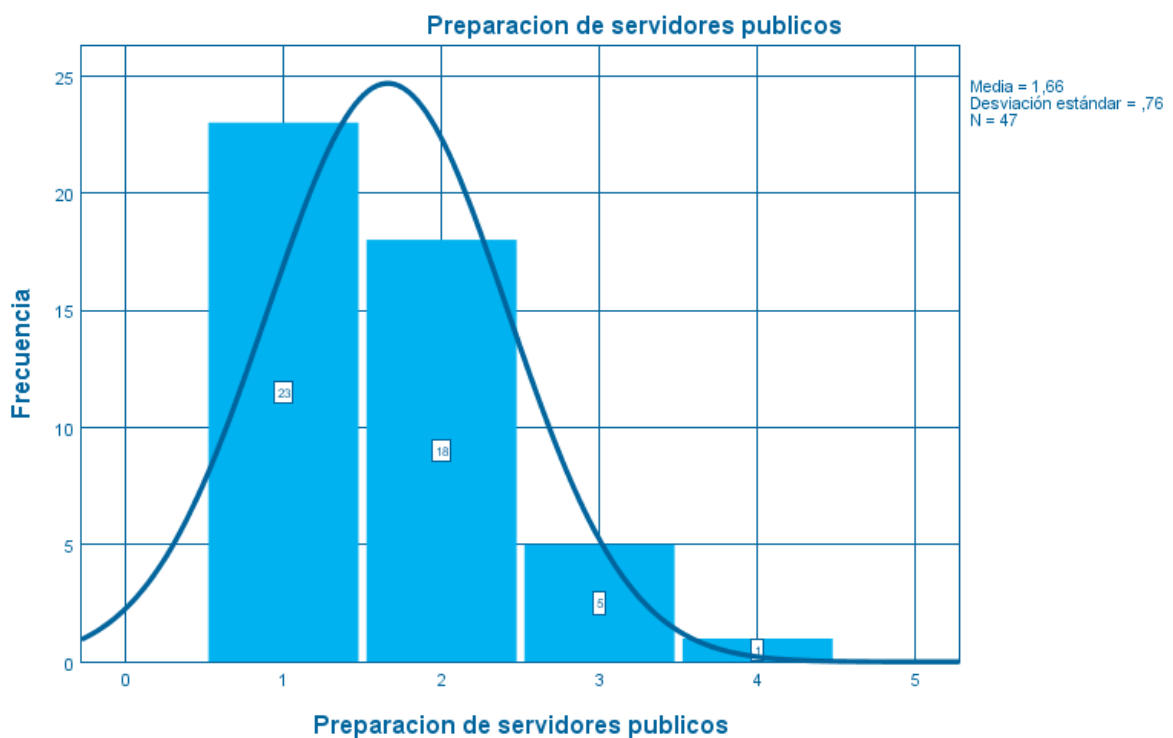


Tabla N° 25: Preparación de servidores públicos

Preparacion de servidores publicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	48,9	48,9	48,9
	De acuerdo	18	38,3	38,3	87,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,6	10,6	97,9
	En desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 46: Preparación de servidores públicos



Interpretación:

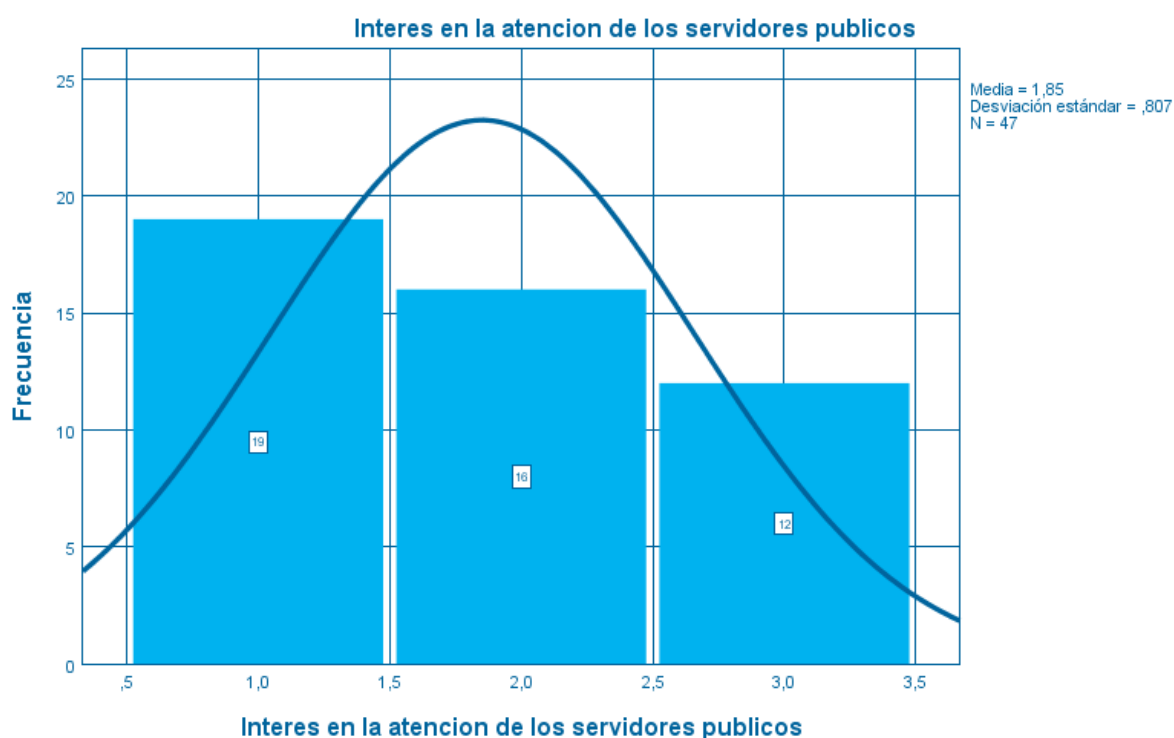
En función a los indicadores de Preparación de servidores públicos medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 48,9%, De acuerdo el 38,3% y En desacuerdo el 2,1%.

Tabla N° 26: Interés en la atención de los servidores públicos

Interes en la atencion de los servidores publicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	40,4	40,4	40,4
	De acuerdo	16	34,0	34,0	74,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	25,5	25,5	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 47: Interés en la atención de los servidores públicos



Interpretación:

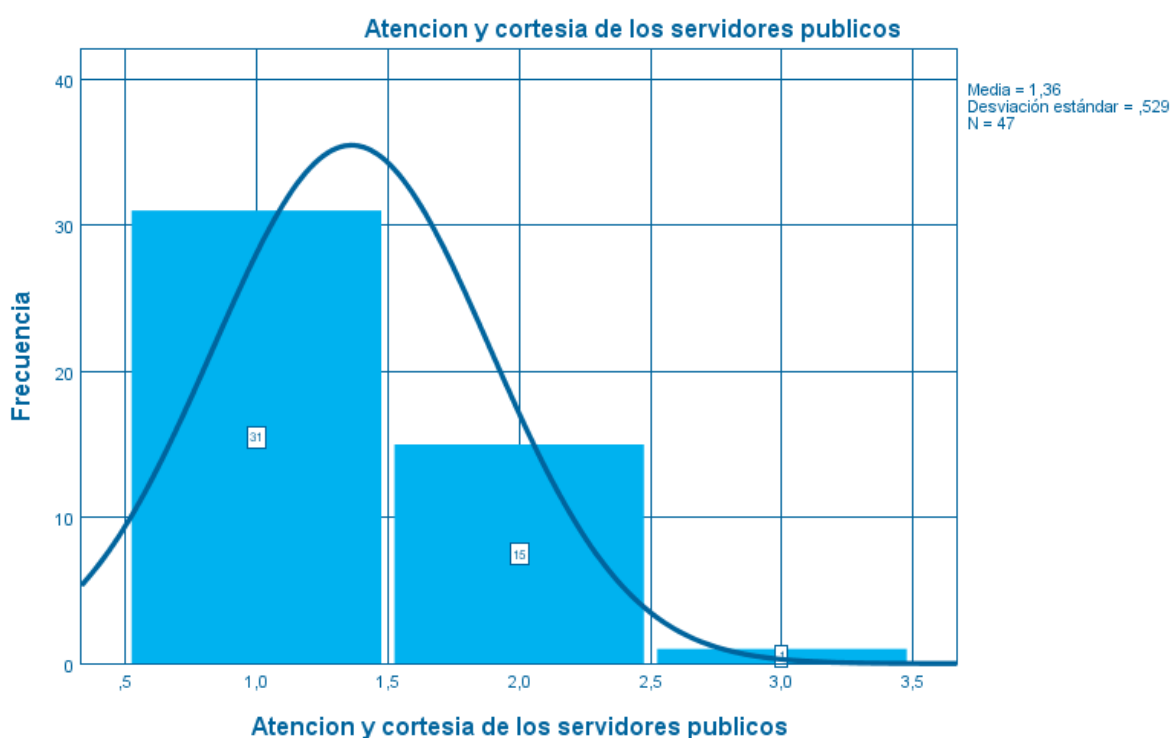
Referente al Interés en la atención de los servidores públicos, la investigación arroja que están Totalmente de acuerdo el 40,4%, asimismo, el 34% está De acuerdo y el 25,5% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 27: Atención y cortesía de los servidores públicos

Atencion y cortesia de los servidores publicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	66,0	66,0	66,0
	De acuerdo	15	31,9	31,9	97,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 48: Atención y cortesía de los servidores públicos



Interpretación:

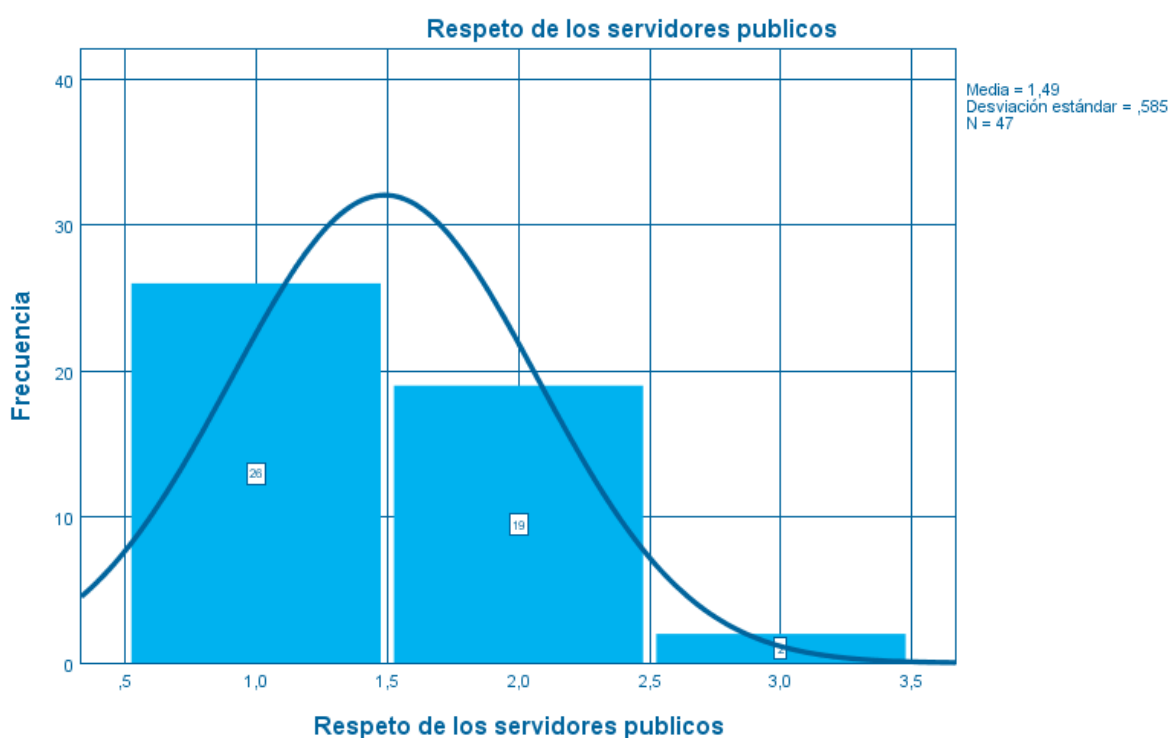
El 66% está Totalmente de acuerdo referente a la Atención y cortesía de los servidores públicos de la investigación, el 31,9% está De acuerdo y el 2,1% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 28: Respeto de los servidores públicos

Respeto de los servidores publicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	55,3	55,3	55,3
	De acuerdo	19	40,4	40,4	95,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	4,3	4,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 49: Respeto de los servidores públicos



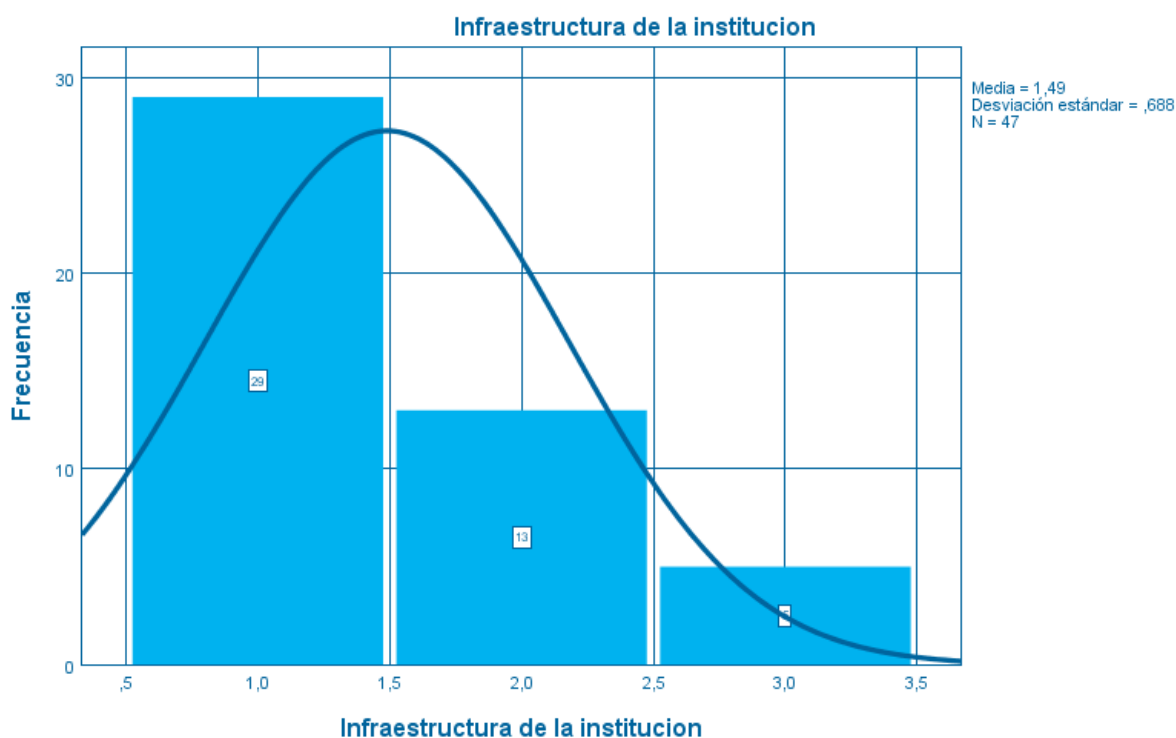
Interpretación:

Referente al Respeto de los servidores públicos, la investigación arroja que están Totalmente de acuerdo el 55,3%, asimismo, el 40,4% está De acuerdo y el 4,3% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 29: Infraestructura de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	29	61,7	61,7	61,7
	De acuerdo	13	27,7	27,7	89,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	10,6	10,6	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 50: Infraestructura de la institución



Interpretación:

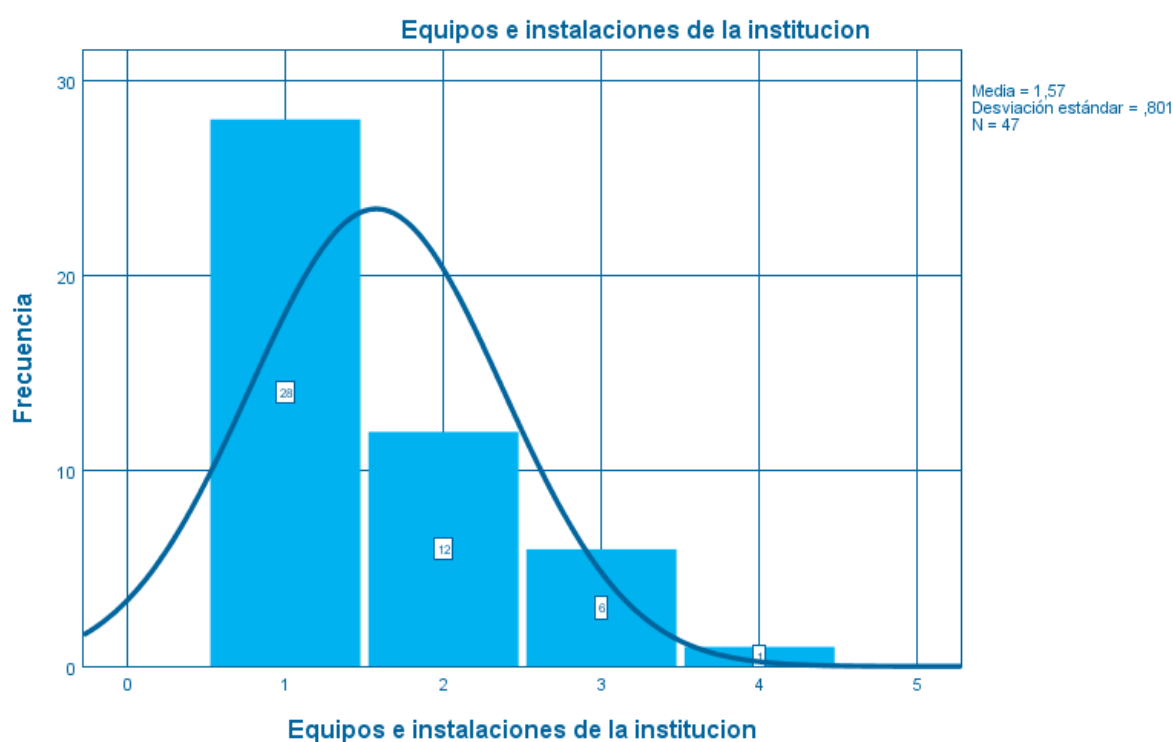
El 61,7% está Totalmente de acuerdo referente a la Infraestructura de la institución de la investigación, el 27,7% está De acuerdo y el 10,6% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla N° 30: Equipos e instalaciones de la institución

Equipos e instalaciones de la institucion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	59,6	59,6	59,6
	De acuerdo	12	25,5	25,5	85,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	12,8	12,8	97,9
	En desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 51: Equipos e instalaciones de la institución



Interpretación:

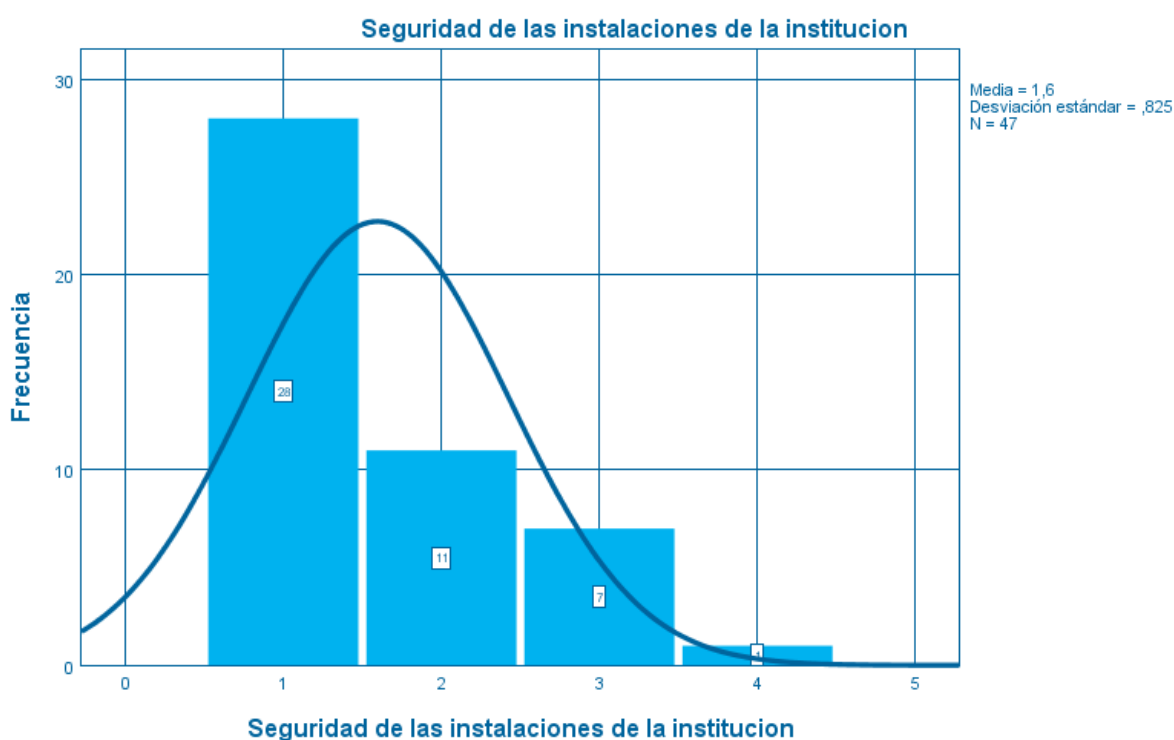
En función a los indicadores de Equipos e instalaciones de la institución medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 59,6%, De acuerdo el 25,5% y En desacuerdo el 2,1%.

Tabla N° 31: Seguridad de las instalaciones de la institución

Seguridad de las instalaciones de la institucion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	28	59,6	59,6	59,6
	De acuerdo	11	23,4	23,4	83,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	14,9	14,9	97,9
	En desacuerdo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Gráfico N° 52: Seguridad de las instalaciones de la institución



Interpretación:

En función a los indicadores de Seguridad de las instalaciones de la institución medidos en la investigación, están Totalmente de acuerdo el 59,6%, De acuerdo el 23,4% y En desacuerdo el 2,1%.

- Anexo 16: Estadística inferencial (contraste de hipótesis)

Prueba de Hipótesis General:

H0: V1 Gestión por procesos no se relaciona con V2 Calidad de servicios

H1: V1 Gestión por procesos se relaciona con V2 Calidad de servicios

Tabla N° 32: Correlación de V1 con V2

**Correlaciones**

		Gestión por procesos	Calidad de servicios
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Inferencia estadística:

Se concluye que hay una alta asociación del 88,7% entre la Gestión por procesos y la Calidad de servicios, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación.



## Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: V1D1 Determinación de procesos no se relaciona con V2 Calidad de servicios

H1: V1D1 Determinación de procesos se relaciona con V2 Calidad de servicios

Tabla N° 33: Correlación de V1D1 con V2

		Correlaciones	
		Determinación de procesos	Calidad de servicios
Determinación de procesos	Correlación de Pearson	1	,720**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,720**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

### Inferencia estadística:

Se concluye que hay una alta asociación del 72% entre la Determinación de procesos y la Calidad de servicios, correlación altamente significativa entre la primera dimensión, de la primera variable y la segunda variable considerada en la investigación.

## Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: V1D2 Seguimiento, medición y análisis de procesos no se relaciona con V2 Calidad de servicios

H1: V1D2 Seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona con V2 Calidad de servicios

Tabla N° 34: Correlación de V1D2 con V2

		Correlaciones	
		Seguimiento, medición y análisis de procesos	Calidad de servicios
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Inferencia estadística:

Se concluye que hay una asociación media moderada del 65,3% entre el Seguimiento, medición y análisis de procesos y la Calidad de servicios, correlación altamente significativa entre la segunda dimensión, de la primera variable y la segunda variable considerada en la investigación.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: V1D3 Mejora de procesos no se relaciona con V2 Calidad de servicios

H1: V1D3 Mejora de procesos se relaciona con V2 Calidad de servicios

Tabla N° 35: Correlación de V1D3 con V2

		Correlaciones	
		Mejora de procesos	Calidad de servicios
Mejora de procesos	Correlación de Pearson	1	,832**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,832**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Inferencia estadística:

Se concluye que hay una alta asociación del 83,2% entre la Mejora de procesos y la Calidad de servicios, correlación altamente significativa entre la tercera dimensión, de la primera variable y la segunda variable considerada en la investigación.