



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad
de Independencia, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Huaman Alikhan, Wladimir Luis (ORCID: 0000-0003-4008-0001)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A Dios por ser siempre quien me acompaña y protege siempre, a mis padres Luis y Redina, quienes con su ejemplo me inspiran cada día más a lograr mis metas, a mi esposa Elizabeth, por su apoyo incondicional y a mi hijo Hasiel, quien es mi motor y motivo.

Agradecimiento

A los docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente al Dr. Juan Caso Godoy, quien con su paciencia y experiencia me supo orientar en el desarrollo de mi tesis.

Br. Wladimir Luis Huaman Alikhan.

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado calificador

Presento la Tesis titulada: “La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021”, realizada con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia.

La información se ha estructurado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico. En el tercer capítulo el marco metodológico. En el cuarto capítulo abordamos los resultados. En el quinto se precisan la discusión de los resultados. En el sexto capítulo se plantean las conclusiones, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo adjuntan las recomendaciones propuestas así también se presentan las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

Los resultados hallados demuestran que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Índice de anexos	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. MÉTODO.....	16
3.1. Tipo y Diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población muestra y muestreo	18
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de datos.	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de descriptiva de la variable: Gestión por procesos	21
Tabla 2: Tabla descriptiva de la dimensión: Planear	22
Tabla 3: Tabla descriptiva de la dimensión: Hacer	22
Tabla 4: Tabla descriptiva de la dimensión: Verificar	23
Tabla 5: Tabla descriptiva de la dimensión: Actuar	24
Tabla 6: Tabla descriptiva de la variable: Calidad de servicio	25
Tabla 7: Tabla descriptiva de la dimensión: Fiabilidad	26
Tabla 8: Tabla descriptiva de la dimensión: Sensibilidad	27
Tabla 9: Tabla descriptiva de la dimensión: Seguridad	28
Tabla 10: Tabla descriptiva de la dimensión: Empatía	29
Tabla 11: Tabla descriptiva de la dimensión: Elementos tangibles	30
Tabla 12: Prueba de Normalidad.....	31
Tabla 13: Regla de Rho de Spearman	32
Tabla 14: Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021.	33
Tabla 15: Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021.	34
Tabla 16: Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la capacidad de respuesta en la municipalidad de Independencia, 2021.	34
Tabla 17: Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021.....	35
Tabla 18: Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021.....	36

Índice de figuras

Gráfico 1: Diagrama de flujo del modelo Europeo de Calidad.....	12
Gráfico 2: Diagrama de frecuencia de la variable Gestión por procesos.....	21
Gráfico 3: Diagrama de frecuencia de la dimensión Planear.....	22
Gráfico 4: Diagrama de frecuencia de la dimensión Hacer	23
Gráfico 5: Diagrama de frecuencia de la dimensión Verificar.....	24
Gráfico 6: Diagrama de frecuencia de la dimensión Actuar	25
Gráfico 7: Diagrama de frecuencia de la variable Calidad de servicio	26
Gráfico 8: Diagrama de frecuencia de la dimensión Fiabilidad.....	27
Gráfico 9: Diagrama de frecuencia de la dimensión Sensibilidad.....	28
Gráfico 10: Diagrama de frecuencia de la dimensión Seguridad.....	29
Gráfico 11: Diagrama de frecuencia de la dimensión Empatía.....	30
Gráfico 12: Diagrama de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles.....	31

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable Gestión por Procesos.....	55
Anexo 2:Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio.	56
Anexo 3: Declaratoria de autenticidad - autor.....	57
Anexo 4: Declaratoria de autenticidad - asesor.....	58
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	59
Anexo 6: Instrumento de Gestión por Procesos.....	61
Anexo 7: Instrumento de Calidad de servicio.....	63
Anexo 8: Certificado de validación del instrumento que mide la Gestión por Procesos.	65
Anexo 9: Certificado de validación del instrumento que mide la Calidad de servicio.	71
Anexo 10: Base de datos del instrumento de Gestión por Procesos.....	77
Anexo 11: Base de datos del instrumento de Calidad de Servicio.....	79

Resumen

La investigación presente tiene como título “La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021”, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021. Actualmente se desarrolla una gestión con características funcionales, no permitiendo optimizar el servicio a los usuarios y lograr la satisfacción de los usuarios. La investigación fue de tipo básica, diseño descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población censal de 80 personas, entre funcionarios y trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Independencia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que fue desarrollado es el cuestionario, el cual fue sometido a juicio de expertos determinando su validez para el desarrollo de la investigación.

Se determinó la confiabilidad de las variables a través del software SPSS, los resultados evidenciaron un nivel de correlación positiva media de $Rho=0.559$ y grado de significancia = 0.000 ($p<0,05$) entre la gestión por procesos y la calidad de servicio que fue tomada en dicha unidad de estudio.

Se concluyó, que existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio, estructura, organización.

Abstract

This research is entitled "Management by processes and quality of service in the municipality of Independencia, 2021", whose general objective was to determine the relationship between management by processes and quality of service in the municipality of Independencia, 2021. Currently, a management with functional characteristics is being developed, not allowing to optimize the service to users and achieve user satisfaction. The research was of a basic type, descriptive and correlational design, with a quantitative approach. We worked with a census population of 80 people, between officials and workers appointed and hired from the District Municipality of Independence. The technique used was the survey and the instrument that was developed is the questionnaire, which was submitted to the judgment of experts determining its validity for the development of the research.

The reliability of the variables was determined through the SPSS software, the results showed a mean positive correlation level of $Rho = 0.559$ and a degree of significance = 0.000 ($p < 0.05$) between the management by processes and the quality of service that was taken in said unit of study.

It was concluded that there is a relationship between management by processes and quality of service in the municipality of Independencia, 2021.

Keywords: Management by processes, quality of service, structure, organization.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro País, actualmente muchas Instituciones Públicas, como las Municipalidades están haciendo frente a nuevos cambios, producto de la actual situación y del entorno social, político y económico, también cultural y tecnológico, ante esta situación existen muchas expectativas, así como demandas que los usuarios de la comunidad tienen en forma permanente, en relación, a la modificación que se presenta en forma continua de los diferentes procesos, para lo cual es importante que se adopte mejores sistemas con eficiencia en la capacidad de respuesta, entonces es importante la aplicación del sistema de gestión de procesos, la cual se está aplicando en la moderna gestión pública de las Municipalidades, con el objetivo de poder brindar la satisfacción del servicio a los usuarios de la Municipalidad, por lo tanto, nuestro estudio de investigación, busca explicar la relación de la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia.

Por otro lado, hay responsabilidad en las personas que tienen cargos públicos los cuales están comprometidos a generar una cultura en la administración pública, la cual siempre debe estar orientada en el servicio al ciudadano para poder alcanzar óptimos resultados que denoten calidad, así como eficiencia.

En los últimos años se ha dado la misma situación en las instituciones educativas, que deben realizar grandes cambios, no solo para satisfacer las necesidades de las diversas instituciones del mercado, sino también de las entidades que las necesitan para brindarles un buen servicio docente. Los futuros profesionales deben considerar que toda organización encontrará inconvenientes al implementar nuevos procesos. Por eso, es importante que los usuarios trabajen en las instituciones y las condiciones internas que permitan a los trabajadores adaptarse.

A nivel Internacional, el experto colombiano Rodríguez (2017) señaló que “existen varios factores que inciden en el logro de buenas gestiones basadas en los procesos”, agregando: “Esta es una forma organizacional diferente a la organización habitual”. Prevalece la visión de las actividades institucionales. Los

procesos así definidos se gestionan de forma estructurada y sus mejoras son apoyadas por la misma institución.

Castañedo (2018) señaló que, en el contexto de profunda revolución tecnológica y transnacionalización, el rol de las universidades en el distinto centenario ha asumido roles nuevos y actualizados en la formación de nuevos profesionales para deliberar en una humanidad globalizada. También sugiere que “la actividad de procesos en las instituciones y desarrollo de la universidad en el nuevo centenario debería abandonar su orientación de simplificación” y “expandir su efectividad de métodos alternativos y combinarlo con el trabajo conjunto de estas normas ISO 9000 y 9001-2000” (normas europeas). Quality Management Fund, se adaptará plenamente a la adaptabilidad o lógica de la dialéctica continua del proceso, y establecerá un mecanismo de control de calidad en la lógica del proceso para asegurar que el producto final cumpla con satisfacer a los usuarios o clientes.

Según el documento técnico de Deloitte (2015), señalaron que la gestión de procesos nació a nivel operativo, con el objetivo de maximizar el valor del desarrollo operativo de la organización a través de una gestión eficaz y optimización continua de los procesos. Sin embargo, dijo que para lograr este objetivo debemos enfocarnos en indicadores clave que nos brinden flexibilidad y eficiencia institucional, mejoren nuestra capacidad de respuesta a los cambios en el entorno y nos brinden una gestión integral de las transacciones de usuarios y proveedores, tiempo y mejorar costos.

En Perú, para Pedro Chaname, el docente de la Maestría en Administración Pública (2019), señaló que la gestión según el proceso se basa en una secuencia de actividades e indicadores, que son consistentes con las necesidades de los usuarios o clientes finales, en este caso los alumnos o estudiantes. Es más horizontal que los métodos tradicionales, porque es un mismo proceso, y personas de diferentes direcciones y unidades participan e interactúan, promoviendo así el trabajo en equipo. El docente Chamame agregó que la cultura organizacional ha comenzado a cambiar, de una visión que solo cumple funciones a una visión de logro. No solo produce bienes y servicios, sino que también atrae eficazmente la atención de los estudiantes.

El problema de la investigación pretende investigar, la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de independencia en consecuencia en la búsqueda de mejoras de la calidad demanda presentar mejores políticas de gestión con la aplicación de mejores procedimientos según reglamentaciones de acuerdo a ley para brindar un mejor servicio a los usuarios de la Municipalidad. En este sentido la investigación pretende explicar, estudiar, analizar, la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de independencia con el propósito, de implementar un programa de actualización y capacitación virtual, lo cual servirá para resolver dicho problema de orden social teniendo la plena seguridad en el planteamiento de alternativas que tiene la legislación Municipal, lo cual se considera de mucha importancia para proteger los derechos de los usuarios, evitando de esta manera atrasos, lentitud y errores administrativos por lo que consideramos que corrigiendo todos estos aspectos se mejorara la calidad del servicio municipal. Además, en el municipio, para mejorar el proceso, se considera a los usuarios, y se ha desarrollado un nuevo sistema para brindar mejores servicios y optimizar el proceso de las actividades. Puesto que estos proyectos no suelen producir los resultados esperados, frente a esta posibilidad, es muy importante brindar a los funcionarios las herramientas necesarias para desarrollar sus funciones sin afectar la productividad y los servicios al usuario. La agencia aún no ha brindado herramientas como capacitación continua, manuales o guías para estos nuevos procesos; de igual manera, se ha observado que los colaboradores no aceptan estos cambios, y sus inquietudes se han reflejado en la atención al cliente generando innumerables reclamos.

Siendo el problema general, ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021? Como problemas específicos tenemos: a) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021? b) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la sensibilidad en la municipalidad de Independencia, 2021? c) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021? d) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la empatía en la municipalidad de Independencia,

2021?, e) ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021?.

El estudio se justifica teóricamente, porque permitirá explicar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de independencia, con el objetivo de mejorar la calidad de este servicio, dicha investigación brindará un beneficio a todos los usuarios de la Municipalidad.

En la justificación práctica, con los resultados de este estudio de investigación servirá para producir mejoras en las diferentes gestiones de procesos y de calidad en forma descentralizada aplicada, siendo importante para poder brindar un servicio a todos los usuarios, lo cual posibilitará la obtención de mejores resultados y poder lograr un excelente posicionamiento de la Municipalidad como institución del estado, así mismo, se considera importante también mejorar la calidad de los usuarios con el uso cabal de las disposiciones administrativo legales las cual permitirán brindar un mejor servicio, evitando cualquier error de orden administrativo.

La Justificación metodológica, determinará como aporte metodológico el instrumento de encuesta, la cual permitirá la recolección de datos de ambas variables, además utilizará un enfoque cuantitativo, de tipo básico con un diseño no experimental, el cual se basará en procedimientos deductivos con el fin de generar estadísticas, así como un análisis riguroso de información.

Se formuló como objetivo general, Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021. Como objetivos específicos tenemos: a) Determinar la relación entre la gestión por procesos y la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. b) Determinar la relación entre la gestión por procesos y la sensibilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. c) Determinar la relación entre la gestión por procesos y la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021. d) Determinar la relación entre la gestión por procesos y la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021. e) Determinar la relación entre la gestión por procesos y los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021.

Se formuló como hipótesis general, La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021. Como hipótesis específicas tenemos: a) La gestión por procesos se relaciona significativamente con la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. b) La gestión por procesos se relaciona significativamente con la sensibilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. c) La gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021. d) La gestión por procesos se relaciona significativamente con la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021. e) La gestión por procesos se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Gutiérrez (2016) su tesis se titula "Gestión de procesos y su impacto en la satisfacción del cliente de la Clínica Santa María en Ambato". Los autores concluyeron que el marco de implementación incluye el uso de procedimientos para una prueba importante realizada en la Clínica Santa María, porque generalmente tiene una jerarquía diferente; porque eventualmente se convierte en una necesidad abrumadora para la asociación, porque a través de estos procedimientos, se puede reducir el tiempo extra y el costo de los gerentes y la parte empleable, crear un enfoque en el entusiasmo de descubrir cómo eliminar las barreras a la autorización y autorizar. El trabajo productivo como grupo es, además, un marco de trabajo cada vez más beneficioso donde se estiman y mejoran los resultados adquiridos, siendo su motivación expandir la satisfacción del cliente.

Hernández et al. (2016) en su artículo titulado "Delineando la gestión de procesos como plataforma de trabajo que apoya la mejora de las organizaciones de salud". Se llega a la conclusión que los procedimientos de sus gerentes demuestran una proximidad sobre las herramientas valiosas que establecen un progreso del programa, y los comités de mejora de las mejores prácticas están integrados en el negocio actual. Estos dispositivos se utilizan en base a la Clínica Médica de Matanzas, estos dispositivos están relacionados con el sistema y se utilizan para considerar los procedimientos realizados con los trabajadores, usos, importancia y compromiso de innovar el abordaje del área de emergencias. Es decir, implican la gestión de valor que se debe dar.

Hinojosa (2016) su tesis se titula "Mejoramiento de la gestión a través del proceso de atención del laboratorio clínico del hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N.º 1". La inferencia nos da como conclusión la falta de datos y los resultados se retrasan en la transmisión a la clínica. Más de un tercio de las personas piensan que la gestión del laboratorio es un despilfarro. Los territorios de los problemas más notables del centro de investigación clínica para el personal restaurador específico son lógicos y posteriores al diagnóstico, debido a la calidad inquebrantable de los resultados y el aplazamiento en su transmisión, lo que dificulta la determinación y el tratamiento. Cuando todo está dicho, los problemas

de correspondencia se identifican en relación con las evaluaciones entre especialistas, pacientes y el centro de investigación.

Alarcón, Alarcón y Guadalupe (2019) en su artículo "Descripción detallada del diagrama de flujo de la Universidad del Ecuador", tuvo como objetivo establecer una institución de gestión moderna para elevar las expectativas de calidad. La universidad ha experimentado con métodos de aplicación, mostrando la diversidad de enunciados narrativos y mapas procedimentales. Este documento estudia la Ley de Educación Superior, así como también los supuestos procesales para proponer un diagrama procesal estándar utilizado en las universidades de todo el país. Razona que, para ampliar la guía de procedimientos, para algunas universidades y asociaciones de diversos tipos, el comienzo de la diferencia en el consejo e incluso el inicio del plan de su marco de calidad, en este sentido, su elaboración correcta impactará el resto de los informes del marco o marcos que se producen utilizando esto.

Castanedo (2018) en su artículo "Un modelo conceptual descriptivo de gestión efectiva y aseguramiento de la calidad a través de la ejecución de procesos en las universidades del siglo XXI", el propósito principal es proponer planes para universidades ejecutivas a través de procedimientos. Sus reflexiones básicas y operativas ilustran cómo se puede mejorar la productividad y la realización de la viabilidad al aplicar las orientaciones realizadas por la universidad. En definitiva, es fundamental apoyar su proceso de aprendizaje alternativo en términos de su impacto directo en la educación. Para esto, los prerrequisitos y las nuevas puertas de la universidad, el marco de ejecutivos y las salidas y sus resultados indicados en los límites de los alumnos que crea son reflexionados.

Cárdenas (2015) su tesis se titula "Gestión de Procesos Departamentales de Salud para Mejorar la Satisfacción del Cliente, Caso: Centro de Atención Primaria II Chilca ESSALUD". Cabe señalar con la conclusión siguiente; satisfacción del cliente con el uso de propuestas de desarrollo en los subprocesos del proceso empresarial ha mejorado y se aplican descripciones generales que brindan asistencia, incluidas estimaciones de la situación actual. Las propuestas de desarrollo y las propuestas de aprobación de conferencias se discuten en tablas

relacionadas. Por último, otorgue compromisos para mejorar los grados de satisfacción del paciente en el medio, a lo que alude esta exploración.

Valenzuela (2017) el tema de su tesis es "La Gestión de Procesos y Gestión del Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima en 2017". Podemos llegar a la conclusión con lo siguiente; hay una enorme y horizontal conexión con el clima de trabajo social de los trabajadores de INDECOPI en la Lima metropolitana en 2017 y el valor estimado de 502 obtenido por los ejecutivos desde que se generó el coeficiente de razón Rho de Spearman y el grado de necesidad. Se determina que $p < .05$. Apoye las condiciones exactas especuladas por los analistas.

Rodríguez (2016) el título de su tesis es "Gestión a través de procedimientos disciplinarios para diseñar la estructura organizativa del Ministerio de Salud del Perú-2014". Inferimos como la gestión de procesos como control avanzado, que incluye estándares, equipos e información diseñados para guiar a los usuarios a través de pruebas únicas basadas en el proceso para lograr objetivos comunes, y estructurar y mejorar continuamente. El ordenamiento jurídico actual nos revela que un pilar fundamental de la modernización de las regiones administrativas abiertas del Perú es el manejo de la junta directiva, aunque lo cierto es que el punto de vista metodológico no está focalizado. No pueden identificar la configuración de la estructura de autorización que depende del proceso.

Cabrera y Ramos (2016) en su artículo titulado "Proceso de Gestión de la Calidad en la Formación de Profesionales de Negocios Internacionales". Se puede inferir que como compromiso hipotético un modelo de proceso de gestión de la calidad contextualizado desarrollado por expertos empresariales de todo el mundo. El modelo muestra en el programa de gestión que la sistematización contextualizada de la preparación de la calidad aumenta la mejora de la preparación de la calidad. Ejecutores de proyectos con trascendencia orientadora, para que estos expertos de diferentes campos de actividad tengan contexto y preparación académica inclusiva, y sentar las bases para su futura implementación. Estos resultados son parte de un examen realizado por la Universidad del "Señor de Sipán" utilizando

estrategias y sistemas de investigación lógica, y han sido validados en escuelas de negocios de todo el mundo.

Macedo, Arias y Quiñones (2015) en su artículo “La Gestión de Procesos de Negocio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para Mejorar los Procedimientos Administrativos” el propósito es hacer una propuesta para utilizar herramientas de gestión de procesos de negocio (BPM) el cual nos ayudará a mejorar el sistema del cual supervisan. Materiales y estrategias: Business Presentation Language (BPMN) se utiliza para construir modelos de procedimientos sugeridos que se han resuelto mediante aplicaciones web y se han guardado para su discusión con clientes internos y externos. Resultados: Con el modelo propuesto, se creó una herramienta usada como una aplicación para la gestión de los procesos de los negocios (BPMS) denominada BizAgi, y mejorando los formatos de las tareas seleccionadas por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Los modelos propuestos y la aplicación BPMS se inventaron con el propósito de función de la investigación del contenido único de las estrategias de gestión (TUPA), las entrevistas con el personal autorizado y la investigación de las directrices actuales. La mejora se estimó dependiendo del cronograma y los indicadores de costos del procedimiento, así como dentro de la lealtad del consumidor.

Agudelo (2015) alude que,

Programar la junta o día a día los ejecutivos se hace a través del patrón incesante de PDCA (planificar, ejecutar, confirmar y actuar): planificar, ejecutar, verificar y actuar, también llamado círculo de Deming, el cual da comienzo central de la junta Diariamente Ayuda: La conexión personal con los métodos de trabajo diario debe aplicarse de manera moderada.

De acuerdo con la idea del creador mencionado anteriormente, nos da la conceptualización de la interacción de los ejecutivos, que se centra en ordenar los ejercicios cotidianos de los compañeros y diseccionar el nivel de asociación con las técnicas utilizadas por los colegas institucionales.

Bravo (2016) Se señala que la gestión de procesos también es llamada una disciplina de gestión, que ayuda a la alta gerencia de la organización distinguir,

hablar, planificar, regular, controlar y mejorar, y hace que los procedimientos de la asociación sean cada vez más propicios para lograr la confianza del cliente".

Martínez y Cegarra (2016) comentan lo siguiente,

El valor añadido en gestión para toda actividad para las organizaciones, o también podemos llamarlo, como muchos ejercicios colaborativos, para que cambie la aportación al resultado. Lo importante dentro de este proceso es no mezclar los procesos con las estrategias, estos no son ni equivalentes ni iguales. A través de la estrategia, entendemos que la disposición de las direcciones determina la mejor manera de lograr resultados.

Utilizando los conceptos proporcionados por el autor, primero nos dijeron que este mecanismo está enfocado para mejorar la administración bienes o servicios y a su vez mejorar los procesos de suministro y reducir las horas laborales. También, nos menciona una diferencia entre la palabra procesos y la palabra procedimientos, en donde nos menciona que cuando se realiza un proceso es como seguir zancadas marcadas y estas mismos nos ayudaran a llegar a las metas trazadas y los procedimientos son un método para la consecución del objetivo.

Kale (2019) expresan que,

Un sistema empresarial (ES) es un sistema de información que integra los procesos empresariales. Su objetivo es proporcionar a las personas adecuadas una serie de información durante este sea solicitado y así ayudarles de forma activa y eficaz a tomar las decisiones correctas de gestión de recursos, creando así valor y reduciendo los costes. La planificación de recursos empresariales (ERP) consta de servicios y paquetes de software de aplicación de varios módulos que admiten múltiples funciones comerciales. Estos grandes sistemas automatizados de funciones cruzadas fueron diseñados para lograr mejoras eficiencia operativa y efectividad a través de la integración, racionalización y mejora Procesos empresariales fundamentales de back-office (p.1).

Deloitte (2015) expresan que,

La Gestión por Procesos o BPM como un enfoque de administración sugiere mucho más que la apropiación de la innovación para la robotización de las formas de negocio, infiere ajustar estos procedimientos y activos del negocio al sistema, metas y objetivos del negocio para garantizar la consistencia de estos, deteniéndose pensar en la estructura autoritativa como compartimentos estrechos e inflexibles para proceder hacia adelante y visualizarla como una disposición única de procedimientos.. (p. 6)

En este sentido, podemos decir que BPM no es simplemente un avance de PC, sino un negocio de tablero, que permite que los proyectos, técnicas y grupos reconozcan, fabriquen, ejecuten, informen, midan, examinen y controlen las estrategias comerciales, estén o no modernizadas o luego nuevamente no lograr resultados sólidos que cumplan con los destinos importantes de la afiliación.

Según Daft (2016) en su obra titulada: Diseño de Organizaciones Menciona que,

Los ejercicios de asociaciones, por ejemplo, Xerox, Bank of America y United Way, y los detecta dentro del intervalo de suplentes y supervisores. Como el caso de Xerox aparece hacia el comienzo de la sección, incluso las asociaciones enormes y fructíferas son indefensas, los ejercicios no se adaptan naturalmente y las asociaciones son tan sólidas como los líderes en ellas. Las asociaciones no son estáticas; Se ajustan constantemente a los cambios en la tierra. A partir de ahora, numerosas organizaciones enfrentan la necesidad de convertirse en asociaciones muy sorprendentes debido a las nuevas dificultades en la tierra (pág. 7).

Según Daft (2016) se puede inferir que las empresas de hoy deben ser flexibles y adaptables al cambio para que no pierdan el rumbo en el tiempo, sino que puedan sobrevivir en un mercado altamente competitivo. Tomemos como ejemplo la Universidad de Alas Perú, a partir de hoy las empresas en este campo se han sobrepoblado por más motivos y se han mantenido en el camino de la comercialización por ser inflexibles y reacias al cambio.

Según Tarí (2015) mencionó en su libro La fuente de la calidad total de la ventaja competitiva:

El Modelo Europeo de Calidad habla de la estructura central para la administración de la calidad completa en Europa y recomienda que el cumplimiento de los clientes y el personal, y el efecto constructivo en la sociedad, se realicen a través de la autoridad de los jefes que lideran la técnica y la estrategia. junta, activo la junta y marcos y procedimientos de calidad hacia la grandeza en los resultados comerciales (figura 1). En este sentido, estos nueve componentes, reunidos en especialistas y resultados, hablan de los criterios utilizados para evaluar el avance de una asociación hacia la grandeza. Los criterios de resultados infieren lo que la organización ha logrado y está logrando, mientras que los criterios de los especialistas dependen de cómo se logran estos resultados. El estándar de cada directriz infiere un nivel de valor más alto o bajo en toda la organización (págs. 50-51).

Estoy de acuerdo con el autor Tarí porque dijo que la calidad del servicio depende del liderazgo del gerente para tener un impacto positivo en los clientes externos e internos. De hecho, el caso de la empresa en estudio ha adoptado un diseño empírico. Por otro lado, para los empleados desmotivados o incapaces de realizar bien las tareas, es probable que la empresa abuse de su personal.

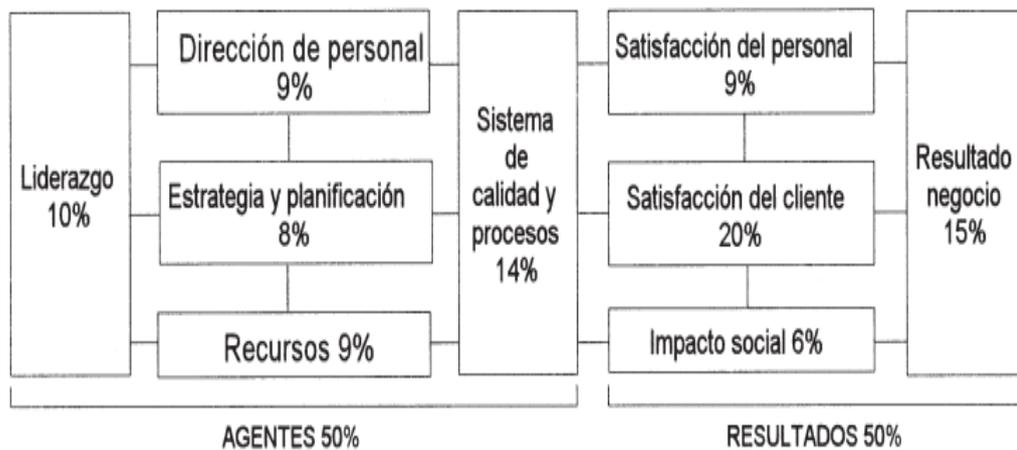


Gráfico 1: Diagrama de flujo del modelo Europeo de Calidad.

Fuente: Tarí, 2015.

Agudelo (2015) menciona a ello; gestión por actividades necesariamente debe ser medida por el ciclo PDCA:

Un negocio muy organizado es crucial con el respectivo proceso de PDCA, puesto que este previene en un futuro las desilusiones y esta a su vez crea una tonelada de tiempo de activos comunes. Planificar según lo indique la misión, visión y naturaleza de la asociación, caracterizar metas, destinos, así como también retratar una mirada más adecuado con el cual se podrá lograr estos objetivos.

Después de un plan de juego cauteloso, hágalo realmente, es decir, haga lo que sea necesario para no saltarse la coordinación o arreglárselas, en cual no se podrá organizar todo el proceso del PDCA. El paso para ejecutar se divide con III pasos particulares: establecer un jefe y un administrador similares identificados con la organización, y luego reconocer y "recopilar" datos para una evaluación posterior.

Esta es la fase del ciclo PDCA, que puede distinguir las cláusulas de escape probables en el negocio. Los objetivos alcanzados y los resultados obtenidos se evalúan a través de los datos recopilados y la planificación del programa cuando está terminando de ejecutarse. Con lo cual esta confirmación debería considerarse concebible con la cual debería realizarse con II simples formas distintas: Con correspondencia para ejecutarse, garantizando una espléndida innovación en el trabajo, y cerca de la terminación, una verificación de la realidad más amplia, teniendo en cuenta cambios y estimaciones.

La fase "final", donde se aplican medidas reparadoras para consumir negocios de manera continua. Es tanto el final como el comienzo En vista del examen exhaustivo de las causas de la confusión pasada, con todo el proceso del PDCA se logra completar de nuevo con todas las normativas y medidas.

Calidad; la Real Academia Española significa que la calidad se deriva de las qualítas latinas, propiedad o grupo inmobiliario relacionado con la propiedad, y estas propiedades acuerdan estimar su valor. Esta definición señala dos componentes importantes en su investigación. Una se refiere a su particularidad o atributo, y el segundo es apreciar algo a través de él de buena fe.

De igual forma, cuando se habla del concepto de calidad, existe un índice "Edwards Deming" que define qué calidad puede brindar a los clientes productos y servicios

satisfactorios al menor precio, lo que significa buscar la confianza en este proceso de creación y por supuesto que la mejora continua.

Juran (2017) define la calidad como la adecuación del uso del producto.

Para Crosby (2016) muestra que la calidad se determina desde una perspectiva de ingeniería para determinar si cumple con los requisitos y estándares precisos. Su lema es: obtener resultados correctos por primera vez, con cero defectos.

Aunque para Genichi (2016) que ha ganado cuatro premios Deming por su contribución a la calidad, su filosofía ha estructurado todos los pasos para innovación de un producto o servicio desde su plan hasta su fabricación del servicio o producto con el propósito de hacerlo potente y no afectado por factores incontrolables.

Por ello, adopta el método humanizado propuesto por Ishikawa (2016) también creo que la calidad es sensible a las diferencias culturales, y quienes buscan la participación de los trabajadores se relacionan con la eficiencia de la organización y mejoran la organización a través de sus actividades. calidad.

Por ello, Adrián Edelman (2017) considera la calidad como el nivel de servicio o producto que cumple las especificaciones técnicas especificadas en el momento del diseño, y sigue creyendo que la calidad es la forma en que una organización cumple con las expectativas y sus requisitos.

Veliz y Villanueva (2016) la calidad posee múltiples conceptos en este vasto mar de conocimientos. Señalaron que la calidad es una característica de un producto que satisface las necesidades de los consumidores. También señalaron que la calidad es una función directa, es decir, el desarrollo a través de cuatro procesos: planificación, organización, control y mejora.

Kotler (2017) señaló que la calidad es cualquier beneficio o actividad que uno brinda al otro. Debe ser intangible y no conducirá a la propiedad de nada. Su descripción puede o no estar relacionada con el producto en sí.

La Organización Internacional de Normalización (ISO 9001: 2018) revisó las normativas emitidas en la organización en 1994, 2000, 2008 y 2015, y en términos de conceptos de calidad, cada organización debe dejar en claro que tiene la capacidad de proporcionar regularmente el cumplimiento de la ley y los productos del cliente requeridos por los procedimientos, y esforzarse por mejorar la creación de usuarios o clientes satisfechos en los sistemas de adaptación efectivos.

Humberto (2016) expresa calidad como la capacidad del modelo creando una forma leal para lo cual eso es sostenible con el transcurso de su vida útil al de los niveles que evalúan los desempeños establecidos en la estructura de los servicios.

Hansen (2016) citado por López (2017) señaló algo breve sobre la calidad el cual es categorizado como los niveles de la mejora continua, que mide qué tan bueno son los productos o servicios.

Cuatrecasas (1999) se refieren a la calidad el cual es el grupo de todos los atributos de un servicio o producto obtenido del proceso productivo, con lo cual cumple con las expectativas de los usuarios o clientes en toda su capacidad.

Gobierno de la Provincia de Salta (2018) se refiere a la calidad de servicio como que un grado de servicio adecuado y consistente el cual se debe brindar una adecuada atención cumpliendo con las expectativas que tienen los usuarios o clientes y a quienes brindar alta calidad El servicio debe satisfacer sus necesidades y expectativas de los usuarios de manera correcta y efectiva.

Reyes, Mayo y Loredo (2017) conceptualizan la calidad del servicio percibida por el usuario a escala global como producto de una comparación entre la expectativa del servicio recibido y la percepción del desempeño de la organización que brinda un servicio.

Zeithami, Parasuraman y Berry (1988) mencionaron para cual calidad del servicio proviene de los ingresos porque proviene de usuarios genuinos que volverán a utilizar la organización y luego tomarán la iniciativa de hablar de la empresa con otros.

Zeithami (1988) señaló que la calidad del servicio se percibe como la calidad percibida por los consumidores de los mejores y superiores productos.

Después de definida la calidad de servicio ya analizando estos postulados sobre los diferentes postulantes sobre el tema, todavía tenemos que descomponer los conceptos de calidad de servicio, por lo que debemos de profundizar en las dimensiones de la calidad de servicio con estos atributos, el usuario se centrará en dimensiones más específicas, es decir, las dimensiones son objetos que se utilizan para evaluar los componentes de diferencia de diferentes objetos.

Garvín (2016) tuvo en cuenta estas VIII dimensiones sobre la calidad para establecerlo como punto de partida para después analizar con la planificación estratégica: confiabilidad, características, desempeño, probabilidad de falla, accesorios, capacidad para cumplir especificaciones, durabilidad, servicio: Cortesía, rapidez, estética, habilidad y facilidad para corregir problemas. Calidad percibida.

La clasificación del tamaño de la estructura que se le da a los consumidores es variable, y las recompensas y los costos de compra que reciben los consumidores de acuerdo con sus resultados esperados son variables y heterogéneas.

III. MÉTODO

3.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo

Este trabajo investigativo es de tipo básico, como se señala en lo siguiente;

Hernández y Mendoza (2018), esto se manifiesta por ser una parte fundamental del marco teórico y siempre ha existido. Este propósito es agregar conceptos científicos, pero no comparar con aspectos prácticos.

Enfoque

Para lograr esta investigación, la decisión se tomó con base en el autor

Hernández, los autores de Fernández y Baptista (2014), quienes realizaron la encuesta con base en un método cuantitativo, quienes mencionaron que el método va a utilizar la recolección de información valiosa para planear contrastar las hipótesis basadas en medición, también la disociación estadística con el objetivo de clasificar. Establece códigos de conducta y prueba teorías.

Paradigma

La presente investigación presenta uno de tipo positivista, puesto que, la experimentación, la manipulación de variables, la verificación de hipótesis y las técnicas cuantitativas son la mejor forma para descubrir el mundo (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel

Sin embargo, tendrá el alcance de la causalidad, porque como señalaron Hernández y Mendoza (2018) el objetivo principal es vislumbrar la correlación o nivel decorrelación de las variables de estudio; ya sea de dos a más variables en una situación particular, pero tres y más enlaces. entre variables se encuentran a menudo en la investigación

Diseño

Tendrá un diseño transversal no experimental, porque los resultados no cambiarán de forma peligrosa, y por eso se hará en un tiempo fijo.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Gestión por procesos

Definición conceptual

Agudelo (2015) refiere que,

La gestión o gestión diaria del programa se realiza a través de la eterna distorsión del ciclo PDCA (planificar, ejecutar, verificar y actuar): planificar, ejecutar, verificar y actuar, también conocido como el círculo

de Deming, es una ayuda indispensable para la gestión de origen todos los días. Gestión: La conexión entre las personas y nuestros pasos para el desarrollo de este trabajo deben de utilizarse con la mayor disciplina posible.

Definición operacional

La variable Gestión por Procesos será medida por 4 dimensiones.

3.2.2. Calidad de Servicio

Reyes, Mayo y Loredó (2017) conceptualizan la calidad del servicio percibida por el usuario a escala global como producto de una comparación entre la expectativa del servicio recibido y la percepción del desempeño de la organización que brinda el servicio.

Definición operacional

La variable Calidad de servicio será medida por 5 dimensiones.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron como parte importante la ubicación de la población debe estar claramente determinada en función del contenido, ubicación y características temporales de la población.

La Población estará compuesta por 80 colaboradores en la municipalidad de Independencia, 2021.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron como punto importante la muestra el cual es un subconjunto de los sujetos de estudio de alto interés, y los datos se recopilarán sobre este subconjunto. Además de representar a la población, debe estar definida con precisión y delimitada con anticipación.

La muestra estará compuesta por 80 colaboradores en la municipalidad de Independencia, 2021.

Se aplicará el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, puesto que, nuestra población es menor a 100.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica escogida para esta actual investigación es una encuesta.

Partiendo desde nuestra tecnología seleccionada, seleccionamos cuestionarios como herramienta de recolección de datos a partir de lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes señalaron que las encuestas y cuestionarios son un conjunto de variedad de interrogantes sobre las variables a medir, mayormente de dos a más variables según el grado de estudio.

Validez del instrumento

El Cuestionario, que será nuestro instrumento de recolección de datos será evaluado por expertos en la materia, para que pueda ser aplicado a la unidad de estudio de la presente investigación, quienes fueron: 1) Dr. Juan Godoy Caso, 2) Dr. Victor Demetrio Davila Arenaza, 3) Dr. Carlos Alberto Villafuerte Alvarez.

Confiabilidad del Instrumento

El Alpha de Cronbach se utiliza para determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) hacen referencia que, la confiabilidad varía según el número de indicadores o elementos específicos

A través del método del valor Alfa de Cronbach se tiende a demostrar que su seguridad interna es alta, con un valor estimado de 0.940, en este sentido se

puede demostrar que nuestro instrumento puede ser utilizado para inspecciones actuales.

3.5. Procedimiento

Primero se procederá a recolectar la información de los cuestionarios aplicados.

Luego se procederá a tabular en Excel, para posteriormente procesarlo en el SPSS V25, donde se realizarán el análisis descriptivo, por medio de las tablas de frecuencias, la prueba de normalidad por medio de Kolmorov Smirnov y por último se realizará la prueba de inferencia por medio de los estadísticos Pearson o Rho de Spearman.

3.6. Método de análisis de datos.

La aserción cuantitativa se mostrará en una lista de frecuencia agrupada por variables y dimensiones para estimar la calidad de las respuestas de los encuestados, pero las estadísticas de Pearson o Rho de Spearman se utilizarán en la prueba de hipótesis, que medirán las variables de investigación en las tablas que proporcionamos. El nivel de correlación interna conjuntamente con su significancia.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realiza en base a la ética y en los buenos estándares establecidos por la Escuela de Graduados de la Universidad del Cesar Vallejo, así como los detalles de la Maestría en Gestión Pública. Además, se mencionará la aprobación del personal de gerencia para la complementación del uso de herramientas para la medición de la gestión de procesos.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Variable Gestión por Procesos

Tabla 1:

Tabla de descriptiva de la variable: Gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	53	66,3
	MEDIO	27	33,8
	Total	80	100,0

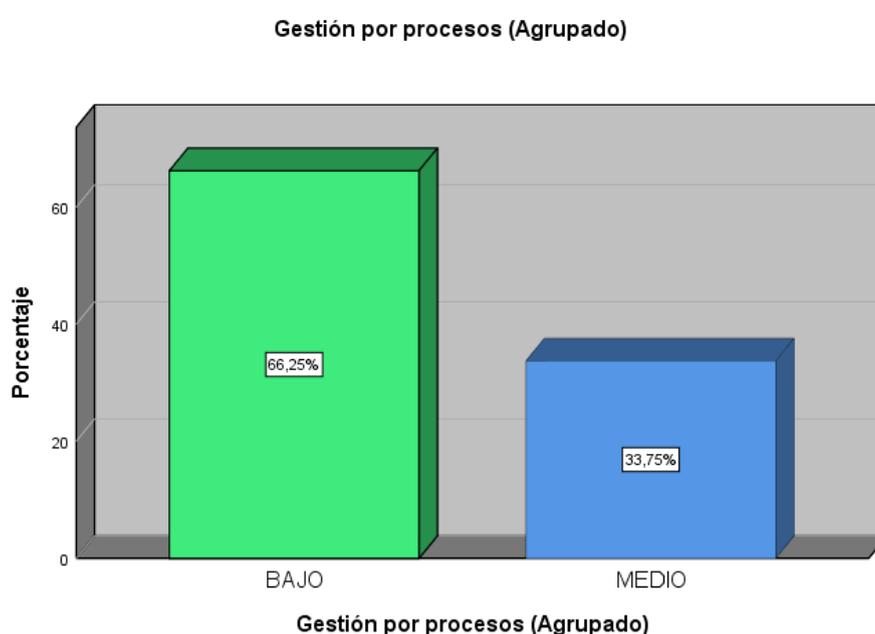


Gráfico 2: Diagrama de frecuencia de la variable Gestión por procesos

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido el **66.3%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es bajo y un **33.8%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es medio. Lo cual nos quiere decir que es conveniente intensificar la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Planear

Tabla 2:
Tabla descriptiva de la dimensión: Planear

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	57	71,3
	MEDIO	23	28,7
	Total	80	100,0

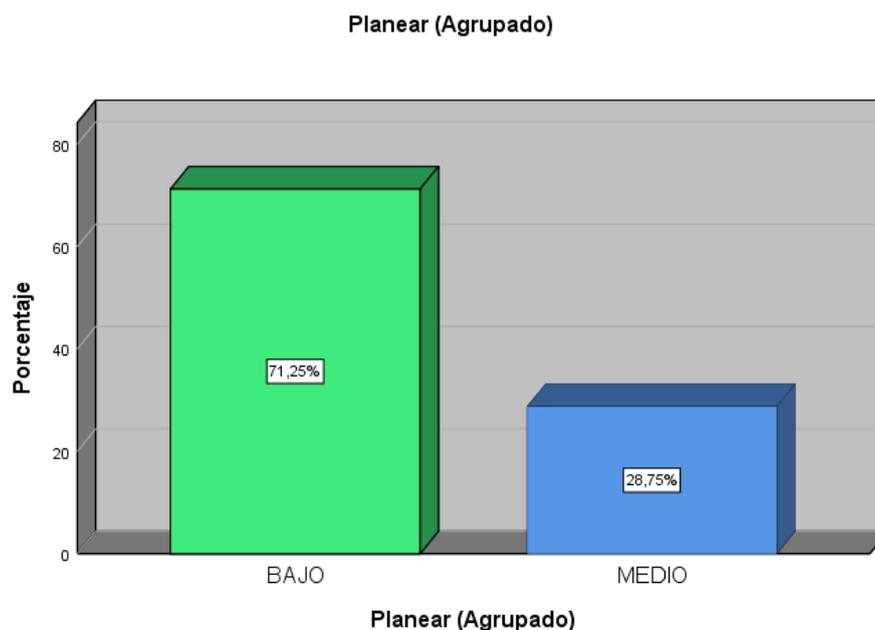


Gráfico 3: Diagrama de frecuencia de la dimensión Planear

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **71.3%** de los colaboradores consideran que la dimensión planear su nivel es bajo y un **28.7%** de los colaboradores consideran que la dimensión planear su nivel es medio. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Hacer

Tabla 3:
Tabla descriptiva de la dimensión: Hacer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	44	55,0
	MEDIO	36	45,0
	Total	80	100,0

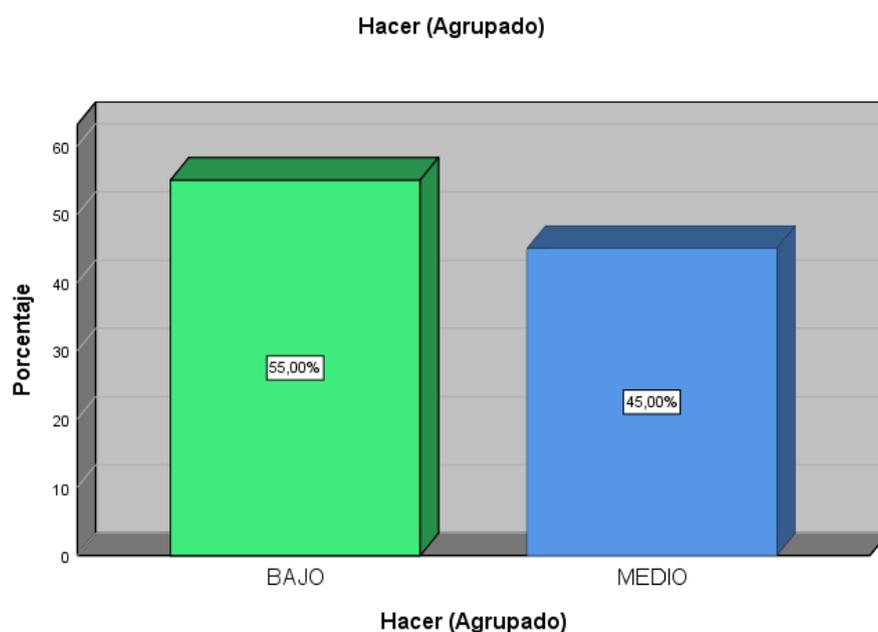


Gráfico 4: Diagrama de frecuencia de la dimensión Hacer

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **55%** de los colaboradores consideran que la dimensión hacer su nivel es bajo y un **45%** de los colaboradores consideran que la dimensión hacer su nivel es medio. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Verificar

Tabla 4:
Tabla descriptiva de la dimensión: Verificar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	38	47,5
	MEDIO	42	52,5
	Total	80	100,0

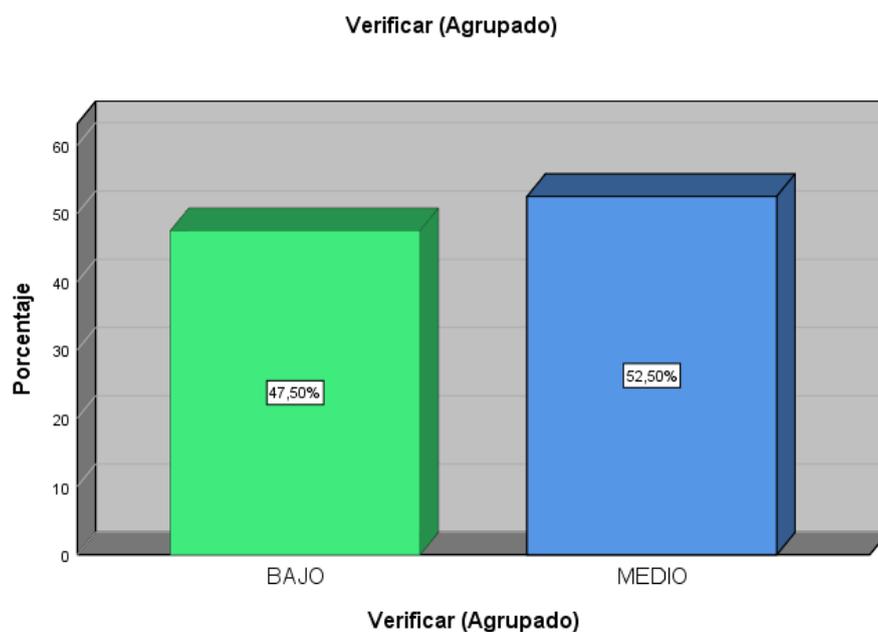


Gráfico 5: Diagrama de frecuencia de la dimensión Verificar

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **47.5%** de los colaboradores consideran que la dimensión verificar su nivel es bajo y un **52.5 %** de los colaboradores consideran que la dimensión verificar su nivel es medio. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Actuar

Tabla 5:
Tabla descriptiva de la dimensión: Actuar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	52	65,0
	MEDIO	28	35,0
Total		80	100,0

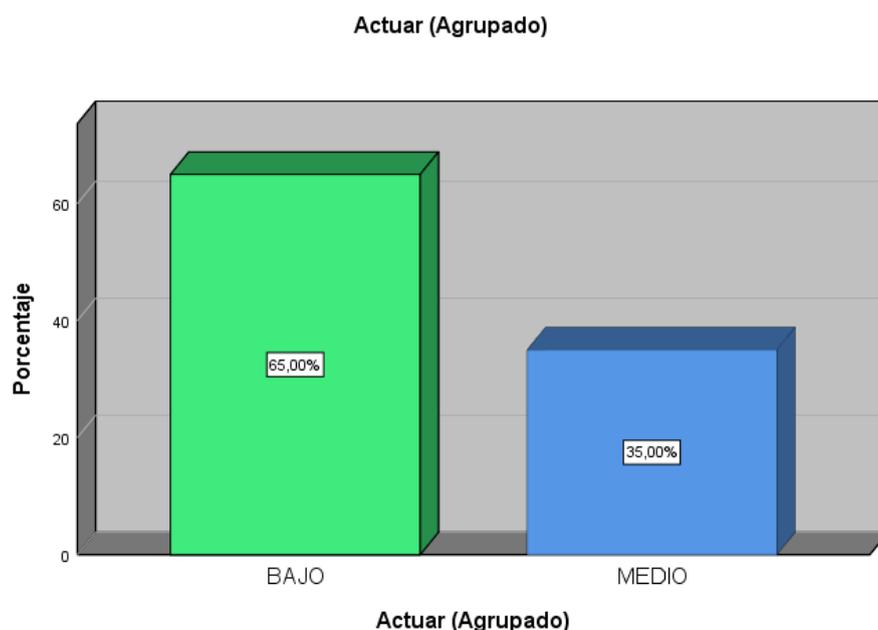


Gráfico 6: Diagrama de frecuencia de la dimensión Actuar

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **65%** de los colaboradores consideran que la dimensión actuar su nivel es bajo y un **35%** de los colaboradores consideran que la dimensión actuar su nivel es medio. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Variable Calidad de servicio

Tabla 6:
Tabla descriptiva de la variable: Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	69	86,3
	MEDIO	11	13,8
	Total	80	100,0

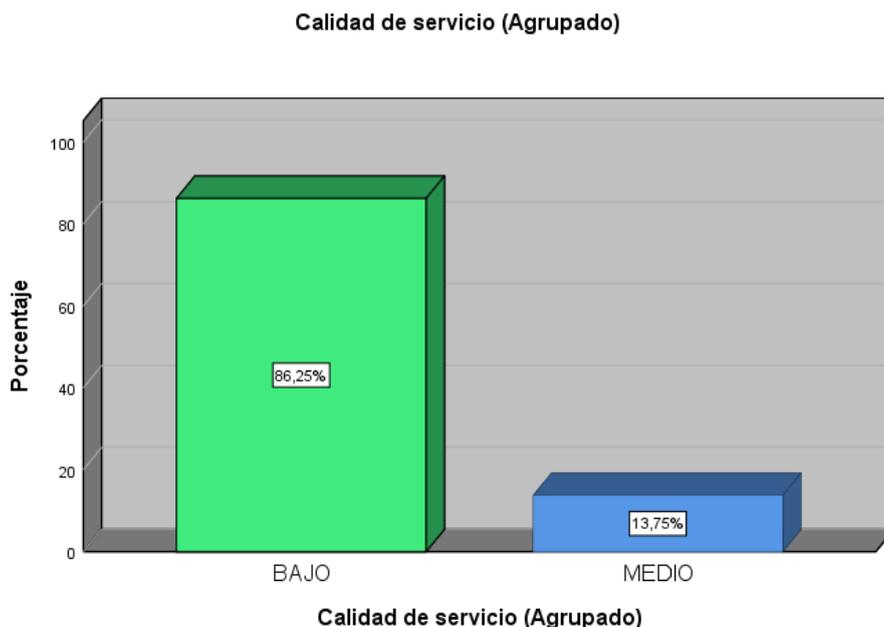


Gráfico 7: Diagrama de frecuencia de la variable Calidad de servicio

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **86.25%** de los servidores consideran que la calidad de servicio su nivel es bajo y un **13.75%** de los servidores consideran que la calidad de servicio su nivel es medio. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Fiabilidad

Tabla 7:
Tabla descriptiva de la dimensión: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	6	7,5
	MEDIO	29	36,3
	ALTO	45	56,3
	Total	80	100,0

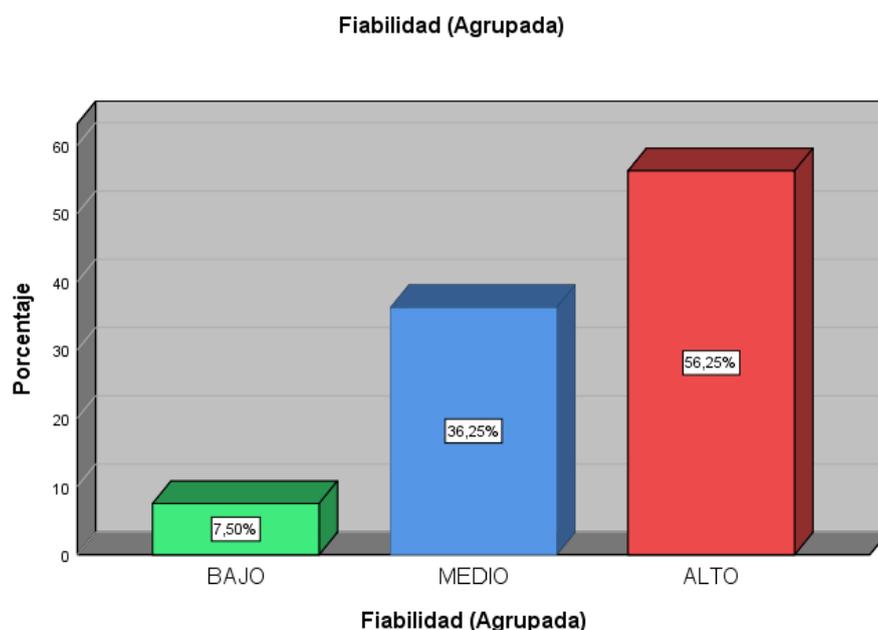


Gráfico 8: Diagrama de frecuencia de la dimensión Fiabilidad

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **7.5%** de los colaboradores consideran que la dimensión fiabilidad su nivel es bajo, **36.25 %** de los colaboradores consideran que la dimensión fiabilidad su nivel es medio y un **56.25%** de los colaboradores consideran que la dimensión fiabilidad su nivel es alto. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar al 100% intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Sensibilidad

Tabla 8:
Tabla descriptiva de la dimensión: Sensibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	1,3
	MEDIO	34	42,5
	ALTO	45	56,3
	Total	80	100,0

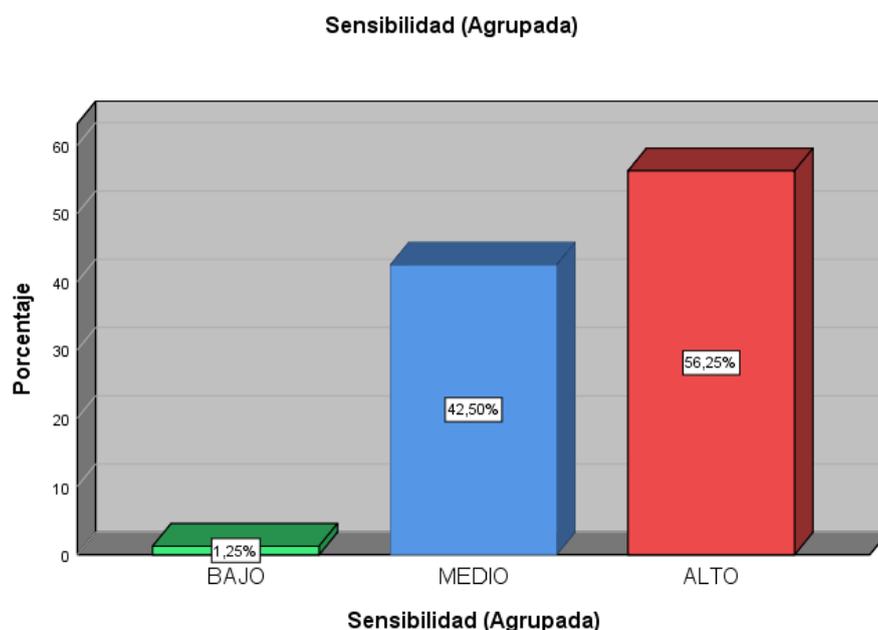


Gráfico 9: Diagrama de frecuencia de la dimensión Sensibilidad

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **1.25%** de los colaboradores consideran que la dimensión sensibilidad su nivel es bajo, **42.5 %** de los colaboradores consideran que la dimensión sensibilidad su nivel es medio y un **56.25%** de los colaboradores consideran que la dimensión sensibilidad su nivel es alto. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar al 100% intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Seguridad

Tabla 9:
Tabla descriptiva de la dimensión: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2	2,5
	MEDIO	34	42,5
	ALTO	44	55,0
	Total	80	100,0

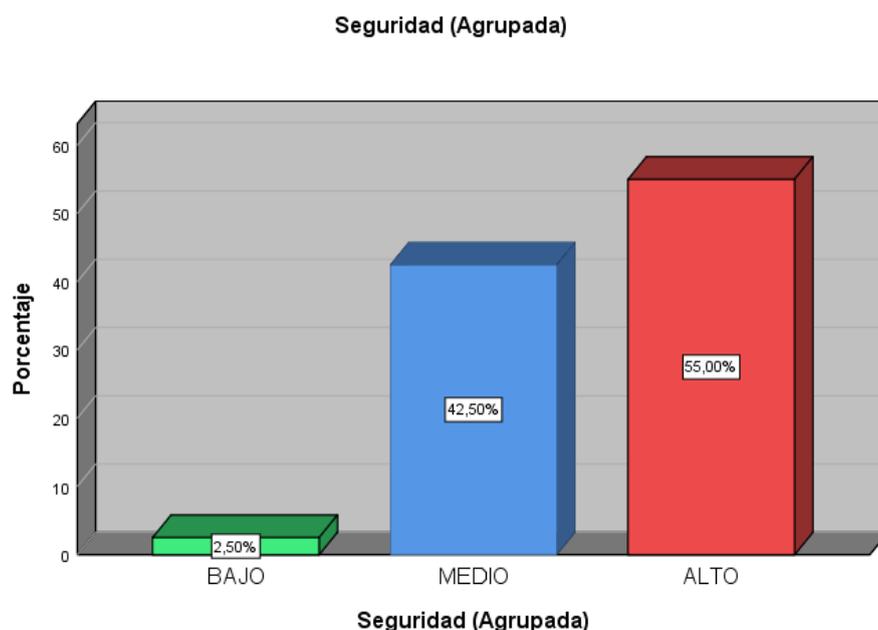


Gráfico 10: Diagrama de frecuencia de la dimensión Seguridad

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **2.5 %** de los servidores consideran que la dimensión seguridad su nivel es bajo, **42.5 %** de los servidores consideran que la dimensión seguridad su nivel es medio y un **55%** de los colaboradores consideran que la dimensión seguridad su nivel es alto. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar al 100% intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Empatía

Tabla 10:
Tabla descriptiva de la dimensión: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	1,3
	MEDIO	31	38,8
	ALTO	48	60,0
	Total	80	100,0

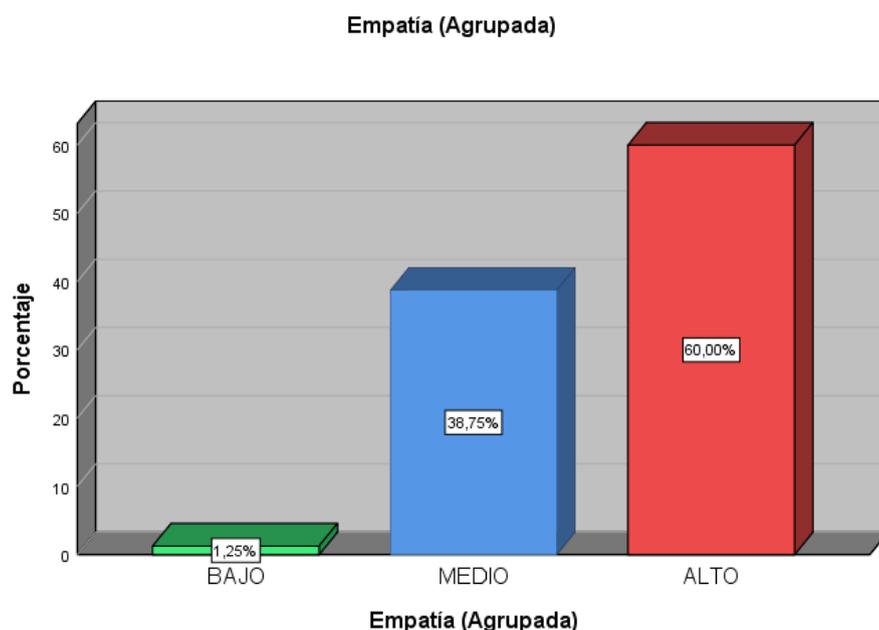


Gráfico 11: Diagrama de frecuencia de la dimensión Empatía

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **1.25%** de los colaboradores consideran que la dimensión empatía su nivel es bajo, **38.75 %** de los colaboradores consideran que la dimensión empatía su nivel es medio y un **60%** de los colaboradores consideran que la dimensión empatía su nivel es alto. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar al 100% intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Dimensión Elementos tangibles

Tabla 11:
Tabla descriptiva de la dimensión: Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	3	3,8
	MEDIO	11	13,8
	ALTO	66	82,5
	Total	80	100,0

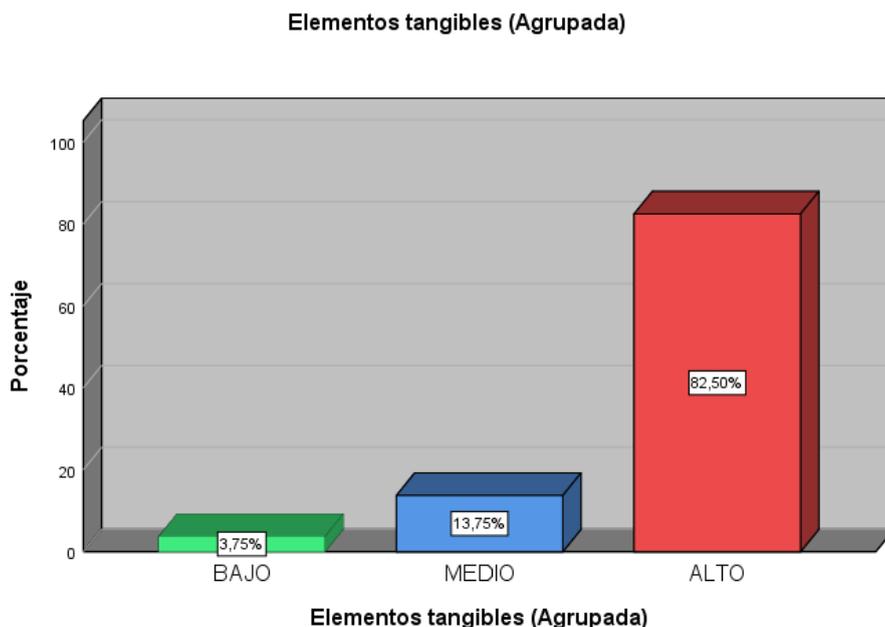


Gráfico 12: Diagrama de frecuencia de la dimensión Elementos tangibles

Interpretación: De los 80 encuestados, se puede observar luego de aplicar nuestro instrumento de recolección de datos que, de acuerdo con lo respondido, **3.75%** de los colaboradores consideran que la dimensión elementos tangibles su nivel es bajo, **13.75 %** de los colaboradores consideran que la dimensión elementos tangibles su nivel es medio y un **82.50%** de los colaboradores consideran que la dimensión elementos tangibles su nivel es alto. Lo cual nos quiere decir que tenemos la oportunidad de mejorar al 100% intensificando la capacitación para lograr un alto nivel.

Estadística inferencial.

Prueba de normalidad

Tabla 12:
Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos (Agrupado)	,423	80	,000	,597	80	,000
Calidad de servicio (Agrupado)	,517	80	,000	,408	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Aclaración: La prueba de normalidad se aplicó con el fin de conocer qué tipo de distribución que posee nuestra investigación, en esta oportunidad se observa que el estudio es no paramétrico, puesto que se obtiene un sigma $.000 < 0,05$, lo que significa que no es una distribución normal así que se utiliza el Rho de Spearman.

Hipótesis general

H₀: La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021.

H₁: La Gestión por procesos si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021.

Tabla 13:
Regla de Rho de Spearman

			Gestión por procesos (Agrupado)	Calidad de servicio (Agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Aclaración: La tabla de correlación entre la variable gestión por procesos y la calidad de servicio se encontró que existe una relación positiva moderada entre nuestras variables de estudio (Rho=,559 y p= ,000), entonces rechazo la hipótesis nula y se aceptamos la hipótesis de investigación; por lo que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Hipótesis específica 1

H₀: La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021.

H₁: La Gestión por procesos se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021.

Tabla 14:

Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021.

			Gestión por procesos (Agrupado)	Elementos tangibles (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,328**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,328**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

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

Aclaración: La tabla de correlación entre la variable gestión por procesos y los elementos tangibles se encontró que existe una relación positiva moderada entre nuestras variables de estudio (Rho=,328 y p= ,000), entonces rechazo la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; por lo que la gestión por procesos se relaciona significativamente con los elementos tangibles.

Hipótesis específica 2

H₀: La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021.

H₁: La Gestión por procesos si se relaciona significativamente con la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021.

Tabla 15:

Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021.

			Gestión por procesos (Agrupado)	Fiabilidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Aclaración: La tabla de correlación entre la variable gestión por procesos y la fiabilidad se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio (Rho=,615 y p= ,000), entonces rechazo la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; por lo que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la fiabilidad.

Hipótesis específica 3

H₀: La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad de Independencia, 2021.

H₁: La Gestión por procesos si se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad de Independencia, 2021.

Tabla 16:

Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la capacidad de respuesta en la municipalidad de Independencia, 2021.

			Gestión por procesos (Agrupado)	Capacidad de respuesta (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80

Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,365**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	80	80

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

Aclaración: La tabla de correlación entre la variable gestión por procesos y la capacidad de respuesta se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,365$ y $p=,000$), entonces rechazo la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; por lo que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 4

H₀: La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021.

H₁: La Gestión por procesos si se relaciona significativamente con la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021.

Tabla 17:

Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021.

			Gestión por procesos (Agrupado)	Seguridad (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,332**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,332**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

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

Aclaración: La tabla de correlación entre la variable gestión por procesos y la seguridad se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,332$ y $p=,000$), entonces rechazo la hipótesis nula y aceptamos

la hipótesis de investigación; por lo que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad.

Hipótesis específica 5

H₀: La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021.

H₁: La Gestión por procesos si se relaciona significativamente con la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021.

Tabla 18:

Correlación de la primera hipótesis específica: La gestión por procesos se relaciona con la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021.

			Gestión por procesos (Agrupado)	Empatía (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Aclaración: La tabla de correlación entre la variable gestión por procesos y la empatía se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio (Rho=,580 y p= ,000), entonces rechazo la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación; por lo que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la empatía.

V. DISCUSIÓN

La finalidad de este estudio es determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021. Mediante la tabla 1 el **66.3%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es bajo y un **33.8%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es medio. También en la tabla 6 el **86.25%** de los servidores consideran que la calidad de servicio su nivel es bajo y un **13.75%** de los servidores consideran que la calidad de servicio su nivel es medio.

Se tuvo como hipótesis general la gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021. Se encontró la existencia de una relación positiva moderada entre nuestras variables de estudio ($Rho=,559$ y $p= ,000$), entonces rechazamos la hipótesis nula.

Entonces esto se puede entender que la municipalidad estará tomando acciones sutiles para avanzar en el progreso de la institución y apoyar la disminución de sus usuarios insatisfechos, esto tendrá impacto positivo de alta satisfacción en la comunidad.

Nuestros resultados guardan relación con el obtenido por Gutiérrez (2016), con su tesis titulada “La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato”. El redactor concluye lo siguiente; cuando se usó el marco de procedimientos de los ejecutivos, este tuvo un impacto significativo en la Clínica Santa María, siendo esta estructura diversa y vertical resulta agobiante muchas veces para los trabajadores y la asociación misma, puesto que a través de una gestión por actividades puede disminuir los tiempos y costos excesivos de la alta gerencia y en la parte empleable o de bajo nivel, para así liberar los cuellos de botella autorizados y empoderados y darle mayor fluidez en el trabajo productivo como grupo, además, un marco de trabajo cada vez más beneficioso donde se estiman y mejoran los resultados adquiridos, siendo su motivación expandir la satisfacción del cliente, a pesar de brindar una asistencia ideal que permita la necesidad en el mercado.

Como objetivo específico 1 tenemos determinar la relación entre la Gestión por procesos y los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021. Mediante la tabla 1 el **66.3%** de los colaboradores consideran que la gestión por procesos su nivel es bajo y un **33.8%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es medio. También la tabla 11 el **3.75%** de los colaboradores consideran que la dimensión elementos tangibles su nivel es bajo, **13.75 %** de los colaboradores consideran que la dimensión elementos tangibles su nivel es medio y un **82.50%** de los colaboradores consideran que la dimensión elementos tangibles su nivel es alto.

Como hipótesis específica 1 tenemos la gestión por procesos se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021. Se encontró que existe una relación positiva moderada entre nuestras variables de estudio ($Rho=,328$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula.

Nuestros resultados guardan relación con los obtenidos por Hernández y otros (2016), en su artículo titulado, “Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud”. El redactor concluye sobre las actividades de la alta gerencia, usando la metodología necesaria para medir los avances de los procesos, que debiera ser parte de las organizaciones como buenas prácticas mejorando continuamente. La utilización de los nuevos equipos médicos en la clínica de la ciudad de Matanzas, que están relacionados con los sistemas para la consideración del procedimiento realizado por los administradores en su exposición, la utilización e importancia para mejoramiento de la atención clínica de la sala de emergencias y con el compromiso con los ciudadanos, por lo que existe un valor importante en el mejoramiento de los procesos y la atención a los ciudadanos.

En tal sentido, bajo las circunstancias anteriores y al analizar estos resultados, confirmamos que a mayor responsabilidad social universitaria de la Facultad de Tecnología Médica mejor será el trato en el servicio, a la comunidad de Villa Hermosa, implícito en la dimensión proceso.

Como objetivo específico 2 tenemos determinar la relación entre la Gestión por procesos y la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. Mediante la tabla 1 el **66.3%** de los colaboradores consideran que la gestión por procesos su nivel es bajo y un **33.8%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es medio. También la tabla 7 el **7.5%** de los colaboradores consideran que la dimensión fiabilidad su nivel es bajo, **36.25 %** de los colaboradores consideran que la dimensión fiabilidad su nivel es medio y un **56.25%** de los colaboradores consideran que la dimensión fiabilidad su nivel es alto.

Como hipótesis específica 2 tenemos la Gestión por procesos se relaciona significativamente con la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. Se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,615$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula.

Nuestros resultados guardan relación con el estudio de Hinojosa (2016), con su tesis titulada *“Mejoramiento de la gestión por procesos en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No 1”*. Logro inferir que hay una ausencia de datos y aplazamiento en la recopilación y transmisión de los resultados a los usuarios externos, con el objetivo de que más de un tercio considere que la administración del laboratorio es un desperdicio. Los territorios de los problemas más notables del centro de investigación clínica para el personal restaurador específico son lógicos y posteriores al diagnóstico, debido a la calidad inquebrantable de los resultados y el aplazamiento en su transmisión, lo que dificulta la determinación y el tratamiento. Cuando todo está dicho, los problemas de correspondencia se identifican en relación con las evaluaciones entre especialistas, pacientes y el centro de investigación.

Como objetivo específico 3 tenemos determinar la relación entre la Gestión por procesos y la capacidad de respuesta en la municipalidad de Independencia, 2021. Mediante la tabla 1 el **66.3%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es bajo y un **33.8%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es medio. También la tabla 8 el **1.25%** de los colaboradores consideran que la dimensión sensibilidad su nivel es bajo, **42.5 %** de los colaboradores consideran que la dimensión sensibilidad su nivel es medio y un

56.25% de los colaboradores consideran que la dimensión sensibilidad su nivel es alto.

Como hipótesis específica 3 tenemos la Gestión por procesos se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la municipalidad de Independencia, 2021. Se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,365$ y $p= ,000$), entonces rechazo la hipótesis nula.

Nuestros resultados guardan relación con el estudio de Macedo, Arias & Quiñones (2015) En su artículo "La Gestión de Procesos de Negocio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para Mejorar los Procedimientos Administrativos" el propósito es hacer una propuesta para utilizar herramientas de gestión de procesos de negocio (BPM) para mejorar el sistema de supervisión. Materiales y estrategias: Business Presentation Language (BPMN) se utiliza para construir modelos de procedimientos sugeridos que se han resuelto mediante aplicaciones web y se han guardado para su discusión con clientes internos y externos. Resultados: Con el modelo propuesto, se creó una aplicación utilizando una suite de gestión de procesos de negocio (BPMS) denominada BizAgi, y se mejoró el formato de tareas seleccionado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Los modelos propuestos y la aplicación BPMS se crearon en función de la investigación del contenido único de las estrategias de gestión (TUPA), las entrevistas con el personal autorizado y la investigación de las directrices actuales. La mejora se estimó dependiendo del cronograma y los indicadores de costos del procedimiento, así como dentro de la lealtad del consumidor.

Como objetivo específico 4 tenemos determinar la relación entre la Gestión por procesos y la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021. Mediante la tabla 1 el **66.3%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es bajo y un **33.8%** de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es medio. También la tabla 9 el **2.5 %** de los servidores consideran que la dimensión seguridad su nivel es bajo, **42.5 %** de los servidores consideran que la

dimensión seguridad su nivel es medio y un **55%** de los colaboradores consideran que la dimensión seguridad su nivel es alto.

Como hipótesis específica 4 tenemos la Gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021. Se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,332$ y $p= ,000$), entonces rechazo la hipótesis nula.

Nuestro resultado guarda relación con el estudio de Rodríguez (2016), El título de su tesis es "Gestión a través de procedimientos disciplinarios para diseñar la estructura organizativa del Ministerio de Salud del Perú-2014". Inferimos que nos referimos a la gestión de procesos como control avanzado, que incluye estándares, equipos e información diseñados para guiar a los usuarios a través de pruebas únicas basadas en el proceso para lograr objetivos comunes, y estructurar y mejorar continuamente. El ordenamiento jurídico actual nos revela que uno de los principales pilares de la modernización de las regiones administrativas abiertas del Perú es el manejo de la junta directiva, aunque lo cierto es que el punto de vista metodológico no está focalizado. No pueden identificar la configuración de la estructura de autorización que depende del proceso.

Como objetivo específico 5 tenemos determinar la relación entre la Gestión por procesos y la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021. Mediante la tabla 1 el 66.3% de los colaboradores consideran que la gestión por procesos su nivel es bajo y un 33.8% de los servidores consideran que la gestión por procesos su nivel es medio. También la tabla 10 el 1.25% de los colaboradores consideran que la dimensión empatía su nivel es bajo, 38.75 % de los colaboradores consideran que la dimensión empatía su nivel es medio y un 60% de los colaboradores consideran que la dimensión empatía su nivel es alto.

Como hipótesis específica 5 tenemos la Gestión por procesos se relaciona significativamente con la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021. Se encontró que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,580$ y $p= ,000$), entonces rechazo la hipótesis nula.

Nuestro resultado guarda relación con el estudio de Valenzuela (2017), El tema de su tesis es "La Gestión de Procesos y Gestión del Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima en 2017". Se puede inferir que existe una enorme y directa conexión entre el clima de trabajo social de las personas que laboran en el INDECOPI en la Lima metropolitana en 2017 y el valor estimado de 502 obtenido por los ejecutivos desde que se generó el coeficiente de razón Rho de Spearman y el grado de necesidad. Se determina que $p < .05$. Apoye las condiciones exactas especuladas por los analistas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se tuvo como objetivo específico 1, determinar la relación entre la gestión por procesos y la fiabilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. Donde se logró encontrar que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,615$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis rescindida. Se reconoce el resultado de la evaluación de relación de las variables; es decir, la gestión por procesos se identifica esencialmente con la fiabilidad.
2. Se tuvo como objetivo específico 2, determinar la relación entre la gestión por procesos y la sensibilidad en la municipalidad de Independencia, 2021. Donde se logró encontrar que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,365$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis rescindida. Se reconoce el resultado de la evaluación de relación de las variables; es decir, la gestión por procesos se identifica esencialmente con la sensibilidad.
3. Se tuvo como objetivo específico 3, determinar la relación entre la gestión por procesos y la seguridad en la municipalidad de Independencia, 2021. Donde se logró encontrar que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,332$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis rescindida. Se reconoce el resultado de la evaluación de relación de las variables; es decir, la gestión por procesos se identifica esencialmente con la seguridad.
4. Se tuvo como objetivo específico 4, determinar la relación entre la gestión por procesos y la empatía en la municipalidad de Independencia, 2021. Donde se logró encontrar que existe una relación positiva alta entre nuestras variables de estudio ($Rho=,580$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis rescindida. Se reconoce el resultado de la evaluación de relación de las variables; es decir, la gestión por procesos se identifica esencialmente con la empatía.

5. Se tuvo como objetivo específico 5, determinar la relación entre la gestión por procesos y los elementos tangibles en la municipalidad de Independencia, 2021. Donde se logró encontrar que existe una relación positiva moderada entre nuestras variables de estudio ($Rho=,559$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis rescindida. Se reconoce el resultado de la evaluación de relación de las variables; es decir, la gestión por procesos se identifica esencialmente con los elementos tangibles.

6. Se tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021. Donde se logró encontrar que existe una relación positiva moderada entre nuestras variables de estudio ($Rho=,328$ y $p= ,000$), por lo tanto, se rechazó la hipótesis rescindida. Se reconoce el resultado de la evaluación de relación de las variables; es decir, la gestión por procesos se identifica esencialmente con la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la municipalidad capacitar académicamente a todos los colaboradores acerca de la herramienta gestión por procesos y la importancia que esta tiene para mejorar la calidad de los servicios brindado a los usuarios, creando una expectativa saludable y positiva en la satisfacción de los usuarios, así como también ayudara al desarrollo de un clima laboral proactivo.
2. Se sugiere que se realice una auditoría administrativa para saber con qué elementos cuentan los colaboradores para desarrollar adecuadamente su trabajo con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y de los procesos. Esto resaltara la fortalezas y debilidades de cada área de trabajo y continuar mejorando nuestras actividades dentro de la institución.
3. Se recomienda al gobierno de turno invertir en la implementación de la gestión por procesos en la municipalidad para así mejorar la ejecución de las actividades de cada área de trabajo. Así también los colaboradores puedan brindar un buen servicio a los usuarios de las municipalidades.
4. Se debe evaluar a todos los colaboradores con los indicadores de calidad de servicio para seleccionar a los mejores elementos y así brindar un buen servicio dentro de todo el gobierno de la municipalidad.
5. Se debe invertir en un software que logre automatizar todos los procesos de las diferentes áreas de la municipalidad, así podremos mejorar la gestión de los procesos de la institución.

REFERENCIAS

- Aguilar, L., Cáceres, A., y Nano, V. (2018). *La relación entre los criterios socialmente responsables y la decisión de compra de los consumidores autoidentificados como socialmente responsables, segmentados por los estilos de vida propuestos por arellano. Estudio de los consumidores de agua mineral.* PUCP.
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13211/AGUILAR_VELA_C%C3%81CERES_SALAZAR_NANO_LAZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alarco, G., y Anderson, C. (2016). *Competitividad y Desarrollo.*
https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/competitividad_y_desarrollo.pdf
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, 14.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Alfaro, C. (2016). *Metodología a la Investigación.* San Marcos.
- Alfaro, M. (2015). *Administración del Personal.* Red tercer milenio.
- Alva, C. (14 de Junio de 2017). *Blog.Pucp.edu.*
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/12/12/la-coacci-n-y-la-coerci-n-cu-ndo-son-utilizadas-en-materia-tributaria/>
- Alvarez, C., Rivera, H., Conforme, G., Campoverde, F., Sornoza, D., & Merchán, L. (2018). Los Procesos, Las técnicas de negociación y la tecnología. *3 ciencias*, 16. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/06/Tecnicas_negociacion_breve.pdf

- Boix, P., y Vogel, L. (2015). Participación de los trabajadores. *istas*, 18.
<http://www.istas.ccoo.es/descargas/ipar03.pdf>
- Cabrera, X., y Ramos, E. (2016). EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONTEXTUALIZADA EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES. *Revista Horizonte Empresarial*, 11.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/306/304>
- Cancinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. México: Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Cardenas, J. (2015). *Diseño de Gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes. Caso: Centro de atención primaria II Chilca Essalud*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1456/DISE%c3%91O%20DE%20GESTI%c3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7083/Chambi_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carro, R., y González, D. (2016). *Productividad y Competitividad*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata.
http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Casas, J. (2016). *La Gestión Asociativa de los procesos de la Producción*. Pearson Educación.
- Castanedo, A. (2018). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la universidad del Siglo XXI. *Universidad de la Habana, Cuba*, 21.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n2/0257-4314-rces-38-02-e11.pdf>

- Castanedo, A. (2018). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del Siglo XXI. *Universidad de la Habana*, 21. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n2/0257-4314-rces-38-02-e11.pdf>
- Castro, E. (2017). *LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y SU IMPORTANCIA EN LA BUENA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS*. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/download/7073/6758/>
- CCOO. (2016). *Dimensión Medioambiental de la Responsabilidad Social como herramienta estrategica y de competitividad*. Observatorio de Prospectiva Industrial.
- Chanamé, P. (01 de Octubre de 2019). La gestión de operaciones y la gestión por procesos: dos ausencias en la administración pública. La Canseco II, Arequipa, Perú. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-operaciones-y-la-gestion-por-procesos-dos-ausencias-en-la-administracion-publica-peruana>
- Chavez, Y. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la empresa Teleandes S.R.L. de Huaraz - 2017*. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13220/chavez_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (11 ed.). Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del Talento Humano*. MC GRAW HILL.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). Mc Graw hill.
- Daft, R. (2016). *Teoría y diseño organizacional* (11 ed.). Cengage Learning.

- Deloitte. (2015). *La Gestión por procesos en las organizaciones. La forma en la que los resultados se logran*. Lima, Perú: Deloitte. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>
- Dessler, G., y Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson.
- Díaz, E., y Vilchez, J. (2018). *Selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa del sector hotelero de las categorías tres y cuatro estrellas de la ciudad de Chiclayo*. USMP. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4548/1/diaz_vilchez.pdf
- ESAN, U. (17 de Marzo de 2017). El lugar de la estructura organizacional en la gestión por procesos. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/el-lugar-de-la-estructura-organizacional-en-la-gestion-por-procesos/>
- Ganga, F., y Sánchez, R. (2018). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de los Lagos - Chile. *Gaceta Laboral*, 29. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33614205>
- Gili, J. (2016). Responsabilidad Social. *Revista científica*, 12. http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=5&Itemid=31
- Gutiérrez, D. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2016). "Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud". *Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos*, 22. doi:10.11144/Javeriana.rgyys15-31.ggpp

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología a la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología a la Investigación*. Ciudad de Mc Graw Hill.
- Hinojosa, G. (2016). *Mejoramiento de la gestión por procesos en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No 1*. Universidad Técnica Particular de Loja. http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15344/1/Hinojosa_Luna_Gimena_Leonor.pdf
- Idris, K., y Rose, R. (2016). *Quality of Work-life and University Goal Attainment Perception by Academic Staff in the South-south Geo-political Zone*. <http://www.sciepub.com/reference/180475>
- Jones, G. (2015). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones*. México: PEARSON Educación.
- Kay, N. (2016). *Estrategia Competitiva*. <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/cs-bk-taster.pdf>
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2015). *Administración: Una perspectiva global*. https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Weihrich_y_Cannice
- koontz, H., weihrich, H., & Cannice, M. (2015). *Administración una perspectiva Global y Empresarial*. MC GRAW HILL.
- Kotter, E. (2015). *Leadership in Organizations*. Prentice Hall.
- Lizcano, y Castello (2016). *Rentabilidad empresarial, propuesta practica de análisis y evaluación*. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39544252004.pdf>
- Macedo, J., Arias, J., & Quiñones, M. (2015). *Gestión de procesos de negocios para mejorar los procedimientos administrativos en la universidad nacional José*

- Faustino Sánchez Carrión. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 11.
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1589/ARIAS%20_%20Gesti%c3%b3n%20de%20Procesos%20de%20Negocios%20para%20mejorar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meehan, S. (2016). *Business Strategy Review*.
- Municipalidad de San Isidro. (01 de Octubre de 2019). Gestión por Procesos. San Isidro, Lima, Perú. <http://msi.gob.pe/portal/municipalidad/gestion-por-procesos/>
- Olivieri, M. (13 de Octubre de 2019). *Altag Consulting*.
<http://altaglatam.com/noticias/como-combatir-la-inercia-organizacional/>
- Pages, C. (2010). *La era de la productividad*. New York: Pórtico Bookstore.
https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/342/DIA_2010_Spanish.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porter, M. (2016). *The five competitive forces that shape strategy*.
<https://cemi.com.au/sites/all/publications/Porter%202008.pdf>
- Portuondo, L. (2018). *Selección de personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Veintiséis de octubre - 2018*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quenaya, J. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa civil de la municipalidad de Lima - 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9116/Quenaya_VJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quero, L. (2016). *ESTRATEGIAS COMPETITIVAS: FACTOR CLAVE DE DESARROLLO*.

- Quijano, A., y Silva, K. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño labora en la empresa de transportes CIVA - Chicalyo 2016*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2291/Tesis%20de%20Quijano%20Guevara%20y%20Silva%20P%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, J. (2016). *Liderazgo en mandos medios y Accionar Laboral*. Ciudad de México: Universidad Autonoma de México.
- Robbins, S., y Judge, T. (2016). *Comportamiento organizacional* (14 ed.). México: Pearson educación.
- Rodríguez, R. (2016). “*gestión por procesos disciplina para diseñar la estructura organizacional del ministerio de salud del Perú – 2014*”. Piura: Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio-Freidberg, L., y Baz, V. (2016). *El poder de la competitividad*.
- Sáez, G. P. (2016). *Innovación Tecnológica en las empresas*. Bogota: PEaron educacion. <http://dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/2%20Teor%EDa%20general%20del%20entorno.pdf>
- Serna , A. (15 de Octubre de 2019). *Importacionesan*. <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Stoner, R. (2015). *Liderazgo: Teoría, aplicación, desarrollo de habilidades*. Ciudad de México: Tomson Learning.
- Tarí, J. (2016). *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson educación.
- Thomson, A. (2017). Antología de conocimiento para la evaluación de los recursos forestales nacionales. En A. Thomson, *Antología de conocimiento para la evaluación de los recursos forestales nacionales* (pág. 2). México: Pearson Educación.

http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/national_forest_assessment/images/PDFs/Spanish/KR2_ES__9_.pdf

Valenzuela. (2017). *“Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017”*. Lima - Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yukl, G. (2016). *Leadership in Organizations*. Nueva York, Estados Unidos: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable Gestión por Procesos.

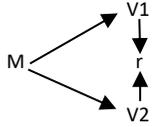
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel
Gestión por procesos	Agudelo (2015), refiere que, la gestión por procedimientos o la gestión cotidiana se lleva a cabo a través del giro perpetuo del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar): planificación, realización, verificación y actuación, también llamado círculo de Deming, que es el origen fundamental de la administración para ayudar a la administración cotidiana: conexión entre individuos y procedimientos en trabajo diario y eso debe aplicarse de manera disciplinada (p.23).	La variable Gestión por procesos será medido por 4 dimensiones, que son: Planea, Hacer, Verificar y Actuar.	X1= Panear	X11= Atención al usuario. X12= Administración de citas. X13= Registro de Clientes.	Ordinal Escala likert
			X2= Hacer	X21= Descripción del entorno. X22= Equipamiento. X23= Personal especializado.	
			X3=Verificar	X31= Tiempo de la atención X32= Tiempos de espera. X33= Capacidad operativa.	
			X4= Actuar	X41= Inversión en infraestructura. X42= Manual de procesos claves. X43= Capacitación de los profesionales.	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel
Calidad de servicio	Reyes, Mayo y Loredo (2017, p. 3) conceptualizan la calidad del servicio percibida por el usuario a escala global como producto de una comparación entre la expectativa del servicio recibido y la percepción del desempeño de la organización que brinda el servicio.	La variable Calidad de servicio será medido por 5 dimensiones, que son: Elementos tangibles, empatía, seguridad, responsabilidad y confiabilidad	Y1= Elementos tangibles	Y11= Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.	Ordinal Escala likert
			Y2= Empatía	Y21= Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	
			Y3= Seguridad	Y31= Disponibilidad para ayudar a los usuarios/as.	
			Y4= Sensibilidad	Y41= Facultad para sentir los problemas de los usuarios/as.	
			Y5= Fiabilidad	Y51= Conocimiento y cortesía.	

Anexo 5: Matriz de consistencia

Título: La gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de Independencia, 2021.								
Autor: Wladimir Luis Huaman Alikhan.								
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES e INDICADORES					
<p>¿Cuál es la relación entre el Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Independencia, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la fiabilidad de la Municipalidad de Independencia, 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la sensibilidad en la Municipalidad de Independencia, 2021?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la seguridad en la Municipalidad de Independencia, 2021?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y la empatía en la Municipalidad de Independencia, 2021?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y los elementos tangibles en la Municipalidad de Independencia, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre Gestión por procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Determinar la relación entre la gestión por procesos y la fiabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>b. Determinar la relación entre la gestión por procesos y la sensibilidad la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>c. Determinar la relación entre la gestión por procesos y la seguridad en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>d. Determinar la relación entre la gestión por procesos y la empatía en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>e. Determinar la relación entre la gestión por procesos y los elementos tangibles en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p>	<p>La gestión por procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a. La gestión por procesos se relacionan significativamente con la fiabilidad en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>b. La gestión por procesos se relaciona significativamente con la sensibilidad en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>c. La gestión por procesos se relaciona significativamente con la seguridad en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>d. La gestión por procesos se relaciona significativamente con la empatía en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p> <p>e. La gestión por procesos se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la Municipalidad de Independencia, 2021.</p>	Variable 1: Gestión por procesos.					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Planear	Atención al usuario.	1-6	Escala de Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	1- Muy bajo 2- Bajo 3- Medio 4- Alto 5- Muy alto.	
			Hacer	Descripción del entorno.	7-10			
			Verificar	Tiempo de la atención.	11-16			
			Actuar	Inversión en infraestructura.	17-20			
						Variable 2: Calidad de servicio.		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			Fiabilidad	Conocimiento y cortesía.	1-5	Escala de Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	1- Muy bajo 2- Bajo 3- Medio 4- Alto 5- Muy alto.	
			Sensibilidad	Facultad para sentir los problemas de los usuarios/as.	6-9			
Seguridad	Disponibilidad para ayudar a los usuarios.	10-13						
Empatía	Habilidad para desempeñar el servicio confiable correctamente.	14-18						
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.	19-22						

Tipo, nivel y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Aplicada Paradigma: Positivo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental de corte transversal. Método: Hipotético deductivo</p>  <p>Donde: M – Muestra (funcionarios públicos) V1 – Gestión por procesos. V2 – Calidad de servicio. r - relación</p>	<p>Población: 80 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: 80 trabajadores de la Municipalidad.</p>	<p>Variable X: Gestión por procesos.</p> <p>Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Adaptado. Estructura: Está conformada por 20 ítems. Ámbito de aplicación: Municipalidad de Independencia.</p> <p>Las dimensiones que mide la gestión por procesos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planear ✓ Hacer ✓ Verificar ✓ Actuar <p>Forma de Administración: Encuestados.</p> <p>Variable Y: Calidad de servicio.</p> <p>Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Adaptado. Estructura: Está conformada por 22 ítems. Ámbito de aplicación: Municipalidad de Independencia.</p> <p>Las dimensiones que mide la calidad de servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiabilidad ✓ Sensibilidad ✓ Seguridad ✓ Empatía ✓ Elementos tangibles <p>Técnica: cuestionario de tipo estructural.</p> <p>Forma de Administración: Encuestados.</p>	<p>Descriptiva: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras.</p> <p>Inferencial: Se usará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p> <p>Procesamiento de datos: Mediante aplicación del paquete estadístico SPSS V25.</p>

Anexo 6: Instrumento de Gestión por Procesos.



Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos

El presente cuestionario tiene como objetivo, recoger información acerca de la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de independencia, con el objetivo de optimizar el servicio al usuario que se viene brindando y mejorar los procesos de nuestra institución.

Instrucciones: Lea detenidamente cada afirmación con mucha atención; luego elija la respuesta que mejor se adecua a la afirmación. El cuestionario es anónimo y totalmente confidencial, le agradecemos sus respuestas sinceras y objetivas.

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

Nº	Dimensión Planear	1	2	3	4	5
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la institución.					
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la institución para el desarrollo de dicha dependencia.					
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.					
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.					
5	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.					
6	Considera usted que una institución debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.					
Nº	Dimensión Hacer	1	2	3	4	5
7	Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la Institución.					
8	Considera usted que los puestos de trabajo en una institución deben estar alineados a su diseño organizacional					
9	Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.					
10	Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización					
Nº	Dimensión Verificar	1	2	3	4	5

11	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.					
12	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución					
13	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas					
14	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.					
15	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.					
16	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas.					
N°	Dimensión Actuar	1	2	3	4	5
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal					
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores					
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas					
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.					

Anexo 7: Instrumento de Calidad de servicio.



Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

El presente cuestionario tiene como objetivo, recoger información acerca de la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad de independencia, con el objetivo de optimizar el servicio al usuario que se viene brindando y mejorar los procesos de nuestra institución.

Instrucciones: Lea detenidamente cada afirmación con mucha atención; luego elija la respuesta que mejor se adecua a la afirmación. El cuestionario es anónimo y totalmente confidencial, le agradecemos sus respuestas sinceras y objetivas.

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

Nº	Dimensión Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	Cuando le brindan una fecha para ser atendido, se respeta.					
2	Cuando el usuario presenta un problema, la institución muestra interés por solucionarlo.					
3	La institución ofrece un buen servicio.					
4	La institución proporciona sus servicios en el momento que prometo hacerlo.					
5	La institución realiza un registro libre de error.					
Nº	Dimensión Sensibilidad	1	2	3	4	5
6	La institución mantiene informado a los usuarios respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
7	Los colaboradores de la institución brindan un servicio rápido.					
8	Los colaboradores muestran predisposición para ayudarlos.					
9	Normalmente cuando tiene un problema, los colaboradores de la institución están ocupados.					
Nº	Dimensión Seguridad	1	2	3	4	5
10	El comportamiento de los empleados le brinda confianza a usted.					
11	El usuario se siente seguro en realizar transacciones en la institución.					
12	Los colaboradores, son amables con los usuarios.					
13	Los colaboradores están capacitados para absolver cualquier duda de los usuarios.					
Nº	Dimensión Empatía	1	2	3	4	5
14	La institución brinda una atención personalizada.					

15	La institución capacita constantemente a sus colaboradores para brindar una buena atención al cliente.					
16	La institución debe invertir en mejorar su infraestructura.					
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los usuarios.					
18	La institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.					
N°	Dimensión Elementos tangibles	1	2	3	4	5
19	La institución debe tener equipos de aspecto moderno.					
20	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas.					
21	Los empleados de la institución deben verse pulcros.					
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.					

Anexo 8: Certificado de validación del instrumento que mide la Gestión por Procesos.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión por procesos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	
	DIMENSION 1: PLANEAR											
		D		A	D		A	D		A	D	A
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la institución.			X			X					X
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la institución para el desarrollo de dicha dependencia.			X			X					X
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.			X			X					X
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.			X			X					X
5	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.			X			X					X
6	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.			X			X					X
	DIMENSION 2: HACER											
7	Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la Institución.			X			X					X
8	Considera usted que los puestos de trabajo en una institución deben estar alineados a su diseño organizacional.			X			X					X
9	Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.			X			X					X
10	Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.			X			X					X
	DIMENSION 3: VERIFICAR											
11	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.			X			X					X

12	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución.				X				X				X
13	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas.				X				X				X
14	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.				X				X				X
15	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.				X				X				X
16	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas.				X				X				X
DIMENSION 4: ACTUAR													
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.				X				X				X
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.				X				X				X
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.				X				X				X
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

25 de mayo del 2021

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

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

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

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


 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión por procesos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSION 1: PLANEAR										
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la institución.			X			X			X	
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la institución para el desarrollo de dicha dependencia.			X			X			X	
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.			X			X			X	
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.			X			X			X	
5	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.			X			X			X	
6	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.			X			X			X	
	DIMENSION 2: HACER										
7	Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la Institución.			X			X			X	
8	Considera usted que los puestos de trabajo en una institución deben estar alineados a su diseño organizacional.			X			X			X	
9	Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.			X			X			X	
10	Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.			X			X			X	
	DIMENSION 3: VERIFICAR										
11	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.			X			X			X	

12	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución.				X				X				X
13	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas.				X				X				X
14	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.				X				X				X
15	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.				X				X				X
16	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas.				X				X				X
DIMENSION 4: ACTUAR													
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.				X				X				X
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.				X				X				X
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.				X				X				X
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Davila Arenaza Victor Demetrio

DNI: 08467692

Especialidad del validador: Doctor en Administración de empresas.

24 de junio del 2021

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión por procesos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A	M D	D	A	M D	D	A	
	DIMENSION 1: PLANEAR										
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la institución.			X			X			X	
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la institución para el desarrollo de dicha dependencia.			X			X			X	
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.			X			X			X	
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.			X			X			X	
5	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.			X			X			X	
6	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.			X			X			X	
	DIMENSION 2: HACER										
7	Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la Institución.			X			X			X	
8	Considera usted que los puestos de trabajo en una institución deben estar alineados a su diseño organizacional.			X			X			X	
9	Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.			X			X			X	
10	Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.			X			X			X	
	DIMENSION 3: VERIFICAR										

11	Considera usted que en una institución es importante contar con personal idóneo para el cumplimiento de las metas programadas.				X				X				X
12	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la institución.				X				X				X
13	Es importante por parte de la institución, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas.				X				X				X
14	La institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.				X				X				X
15	Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.				X				X				X
16	El buen clima laboral existente en una institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas.				X				X				X
DIMEN SION 4: ACTUAR													
17	En las instituciones deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.				X				X				X
18	La institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.				X				X				X
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.				X				X				X
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la institución.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Villafuerte Alvarez Carlos Alberto **DNI:** 41920734

Especialidad del validador: Educación **24 de junio del 2021**

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

Anexo 9: Certificado de validación del instrumento que mide la Calidad de servicio.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSION 1: FIABILIDAD										
1	Cuando le brindan una fecha para ser atendido, se respeta.			X			X			X	
2	Cuando el usuario presenta un problema, la institución muestra interés por solucionarlo.			X			X			X	
3	La institución ofrece un buen servicio.			X			X			X	
4	La institución proporciona sus servicios en el momento que prometo hacerlo.			X			X			X	
5	La institución realiza un registro libre de error.			X			X			X	
	DIMENSION 2: SENSIBILIDAD										
6	La institución mantiene informado a los usuarios respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.			X			X			X	
7	Los colaboradores de la institución brindan un servicio rápido.			X			X			X	
8	Los colaboradores muestran predisposición para ayudarlos.			X			X			X	
9	Normalmente cuando tiene un problema, los colaboradores de la institución están ocupados.			X			X			X	
	DIMENSION 3: SEGURIDAD										
10	El comportamiento de los empleados le brinda confianza a usted.			X			X			X	
11	El usuario se siente seguro en realizar transacciones en la institución.			X			X			X	
12	Los colaboradores, son amables con los clientes.			X			X			X	
13	Los colaboradores están capacitados para absolver cualquier duda de los clientes.			X			X			X	
	DIMENSION 4: EMPATIA										
14	La institución brinda una atención personalizada.			X			X			X	

15	La institución capacita constantemente a sus colaboradores para brindar una buena atención al cliente.				X					X					X
16	La institución debe invertir en mejorar su infraestructura.				X					X					X
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los usuarios.				X					X					X
18	La institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.				X					X					X
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES															
19	La institución debe tener equipos de aspecto moderno.				X					X					X
20	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas.				X					X					X
21	Los empleados de la institución deben verse pulcros.				X					X					X
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.				X					X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

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

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

25 de mayo del 2021


 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSION 1: FIABILIDAD										
1	Quando le brindan una fecha para ser atendido, se respeta.			X			X			X	
2	Quando el usuario presenta un problema, la institución muestra interés por solucionarlo.			X			X			X	
3	La institución ofrece un buen servicio.			X			X			X	
4	La institución proporciona sus servicios en el momento que prometo hacerlo.			X			X			X	
5	La institución realiza un registro libre de error.			X			X			X	
	DIMENSION 2: SENSIBILIDAD										
6	La institución mantiene informado a los usuarios respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.			X			X			X	
7	Los colaboradores de la institución brindan un servicio rápido.			X			X			X	
8	Los colaboradores muestran predisposición para ayudarlos.			X			X			X	
9	Normalmente cuando tiene un problema, los colaboradores de la institución están ocupados.			X			X			X	
	DIMENSION 3: SEGURIDAD										
10	El comportamiento de los empleados le brinda confianza a usted.			X			X			X	
11	El usuario se siente seguro en realizar transacciones en la institución.			X			X			X	
12	Los colaboradores, son amables con los clientes.			X			X			X	
13	Los colaboradores están capacitados para absolver cualquier duda de los clientes.			X			X			X	
	DIMENSION 4: EMPATIA										
14	La institución brinda una atención personalizada.			X			X			X	

15	La institución capacita constantemente a sus colaboradores para brindar una buena atención al cliente.				X					X						X
16	La institución debe invertir en mejorar su infraestructura.				X					X						X
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los usuarios.				X					X						X
18	La institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.				X					X						X
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES																
19	La institución debe tener equipos de aspecto moderno.				X					X						X
20	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas.				X					X						X
21	Los empleados de la institución deben verse pulcros.				X					X						X
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.				X					X						X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Davila Arenaza Victor Demetrio

DNI: 08467692

Especialidad del validador: Doctor en Administración de empresas.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

24 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A	M A	D	A	M D	D	A	
DIMENSION 1: FIABILIDAD											
1	Cuando le brindan una fecha para ser atendido, se respeta.			X			X			X	
2	Cuando el usuario presenta un problema, la institución muestra interés por solucionarlo.			X			X			X	
3	La institución ofrece un buen servicio.			X			X			X	
4	La institución proporciona sus servicios en el momento que prometo hacerlo.			X			X			X	
5	La institución realiza un registro libre de error.			X			X			X	
DIMENSION 2: SENSIBILIDAD											
6	La institución mantiene informado a los usuarios respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.			X			X			X	
7	Los colaboradores de la institución brindan un servicio rápido.			X			X			X	
8	Los colaboradores muestran predisposición para ayudarlos.			X			X			X	
9	Normalmente cuando tiene un problema, los colaboradores de la institución están ocupados.			X			X			X	
DIMENSION 3: SEGURIDAD											
10	El comportamiento de los empleados le brinda confianza a usted.			X			X			X	
11	El usuario se siente seguro en realizar transacciones en la institución.			X			X			X	
12	Los colaboradores, son amables con los clientes.			X			X			X	
13	Los colaboradores están capacitados para absolver cualquier duda de los clientes.			X			X			X	
DIMENSION 4: EMPATIA											
14	La institución brinda una atención personalizada.			X			X			X	

15	La institución capacita constantemente a sus colaboradores para brindar una buena atención al cliente.				X					X							X
16	La institución debe invertir en mejorar su infraestructura.				X					X							X
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de los usuarios.				X					X							X
18	La institución debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.				X					X							X
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES																	
19	La institución debe tener equipos de aspecto moderno.				X					X							X
20	Las instalaciones físicas de la institución deben ser atractivas.				X					X							X
21	Los empleados de la institución deben verse pulcros.				X					X							X
22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.				X					X							X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Villafuerte Alvarez Carlos Alberto

DNI: 41920734

Especialidad del validador: Educación.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

24 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

Anexo 10: Base de datos del instrumento de Gestión por Procesos.

	Gestión por procesos																			
	Planear						Hacer				Verificar						Actuar			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	3	2	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5
E2	4	3	3	5	1	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
E3	1	3	5	5	4	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	4	3
E4	1	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	4
E5	1	2	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	5	1
E6	3	5	4	5	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	1	5
E7	1	5	1	1	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
E8	2	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	5	3
E9	1	5	1	4	5	3	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	4	4
E10	3	1	4	5	2	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	1
E11	1	5	4	5	5	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	5	4
E12	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	1	5
E13	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5
E14	3	3	1	3	2	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	3	3	1
E15	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	4
E16	2	5	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	4
E17	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3
E18	3	2	2	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	1
E19	3	4	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	1
E20	3	1	3	1	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	2
E21	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1
E22	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
E23	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	4	3
E24	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4
E25	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3
E26	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3
E27	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3
E28	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3
E29	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2
E30	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3
E31	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4
E32	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4
E33	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3
E34	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3
E35	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3
E36	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1
E37	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	5
E38	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4
E39	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3
E41	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1
E43	3	2	2	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	1
E44	3	4	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	1
E45	3	1	3	1	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	2
E46	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1
E47	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2

E48	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	4	3
E49	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4
E50	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3
E51	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3
E52	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3
E53	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3
E54	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2
E55	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3
E56	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4
E57	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4
E58	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3
E59	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3
E60	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3
E61	3	2	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5
E62	4	3	3	5	1	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
E63	1	3	5	5	4	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	4	3
E64	1	4	5	3	5	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	4
E65	1	2	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	5	1
E66	3	5	4	5	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	1	5
E67	1	5	1	1	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
E68	2	2	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	5	3
E69	1	5	1	4	5	3	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	4	4
E70	3	1	4	5	2	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	1
E71	1	5	4	5	5	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	5	4
E72	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	1	5
E73	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5
E74	3	3	1	3	2	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	3	3	1
E75	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	4
E76	2	5	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	4
E77	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3
E78	3	2	2	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	1
E79	3	4	1	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	1
E80	3	1	3	1	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	2

Anexo 11: Base de datos del instrumento de Calidad de Servicio.

	Calidad de servicio																					
	Fiabilidad					Sensibilidad				Seguridad					Empatía				Elementos tangibles			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
E1	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	2	5	4	5	5	3	3	3	5	4	3	4
E2	3	3	4	4	4	3	4	1	1	2	1	3	3	1	2	4	3	5	1	4	4	4
E3	1	2	3	3	1	4	3	1	3	5	4	2	1	4	4	3	5	5	4	3	3	2
E4	2	1	2	3	1	2	4	5	5	2	5	2	1	4	1	3	5	3	5	2	3	3
E5	2	2	1	1	2	5	1	2	5	2	3	2	3	3	5	1	3	3	1	3	1	2
E6	3	3	4	4	2	1	5	2	3	4	1	3	5	1	4	4	4	5	4	2	4	3
E7	2	2	2	3	1	2	2	1	4	1	2	2	3	1	4	3	1	1	4	3	2	3
E8	2	2	2	2	4	5	3	4	1	5	2	2	4	2	4	2	2	1	4	3	3	2
E9	1	1	2	3	2	4	4	5	1	4	3	2	3	2	3	3	1	4	5	3	1	2
E10	3	3	3	4	3	5	1	5	3	3	3	3	1	3	2	4	4	5	2	3	4	3
E11	2	2	2	3	2	5	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	3	3
E12	3	3	3	4	3	1	5	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
E13	3	3	4	3	4	4	5	5	2	1	3	3	2	2	2	3	5	5	5	4	3	4
E14	3	3	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	5	4	5	4	1	3	2	4	4	5
E15	3	2	3	3	1	1	4	4	5	3	1	2	1	2	5	3	5	3	3	3	3	3
E16	2	3	2	3	1	1	4	1	5	2	3	2	4	5	1	3	2	2	4	3	2	3
E17	2	1	2	1	2	3	3	5	5	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	3	1	2
E18	3	3	5	4	3	5	1	4	1	2	5	3	5	3	3	4	2	4	4	3	4	5
E19	3	3	3	4	3	3	1	4	1	4	4	3	2	2	1	4	1	2	5	3	4	3
E20	3	3	3	4	3	4	2	4	5	4	1	3	1	2	1	4	3	1	4	3	4	4
E21	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3
E22	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	5	5	2	2	2	2	1	1	1
E23	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3
E24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
E25	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2
E26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1	4	4	4	3	3	4	3
E27	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4
E28	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4
E29	2	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3
E30	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
E31	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3
E32	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4
E33	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	4	4	4
E34	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3
E35	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2
E36	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	1	2	1	3	1	2
E37	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3
E38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3
E39	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3
E41	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
E43	3	3	5	4	3	5	1	4	1	2	5	3	5	3	3	4	2	4	4	3	4	5
E44	3	3	3	4	3	3	1	4	1	4	4	3	2	2	1	4	1	2	5	3	4	3
E45	3	3	3	4	3	4	2	4	5	4	1	3	1	2	1	4	3	1	4	3	4	4
E46	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3
E47	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	5	5	2	2	2	2	1	1	1

E48	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3
E49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
E50	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2
E51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1	4	4	4	3	3	4	3
E52	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4
E53	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4
E54	2	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3
E55	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
E56	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3
E57	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4
E58	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	4	4	4
E59	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3
E60	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2
E61	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	2	5	4	5	5	3	3	3	5	4	3	4
E62	3	3	4	4	4	3	4	1	1	2	1	3	3	1	2	4	3	5	1	4	4	4
E63	1	2	3	3	1	4	3	1	3	5	4	2	1	4	4	3	5	5	4	3	3	2
E64	2	1	2	3	1	2	4	5	5	2	5	2	1	4	1	3	5	3	5	2	3	3
E65	2	2	1	1	2	5	1	2	5	2	3	2	3	3	5	1	3	3	1	3	1	2
E66	3	3	4	4	2	1	5	2	3	4	1	3	5	1	4	4	4	5	4	2	4	3
E67	2	2	2	3	1	2	2	1	4	1	2	2	3	1	4	3	1	1	4	3	2	3
E68	2	2	2	2	4	5	3	4	1	5	2	2	4	2	4	2	2	1	4	3	3	2
E69	1	1	2	3	2	4	4	5	1	4	3	2	3	2	3	3	1	4	5	3	1	2
E70	3	3	3	4	3	5	1	5	3	3	3	3	1	3	2	4	4	5	2	3	4	3
E71	2	2	2	3	2	5	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	3	3
E72	3	3	3	4	3	1	5	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
E73	3	3	4	3	4	4	5	5	2	1	3	3	2	2	2	3	5	5	5	4	3	4
E74	3	3	4	4	4	3	1	2	3	4	4	3	5	4	5	4	1	3	2	4	4	5
E75	3	2	3	3	1	1	4	4	5	3	1	2	1	2	5	3	5	3	3	3	3	3
E76	2	3	2	3	1	1	4	1	5	2	3	2	4	5	1	3	2	2	4	3	2	3
E77	2	1	2	1	2	3	3	5	5	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	3	1	2
E78	3	3	5	4	3	5	1	4	1	2	5	3	5	3	3	4	2	4	4	3	4	5
E79	3	3	3	4	3	3	1	4	1	4	4	3	2	2	1	4	1	2	5	3	4	3
E80	3	3	3	4	3	4	2	4	5	4	1	3	1	2	1	4	3	1	4	3	4	4