



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de
Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapollica-
Piura**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna (ORCID: 0000-0002-2560-8309)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a mi hija ya que es el motor que me permite superar cualquier obstáculo, ya que ella es mi fortaleza y por quien yo siempre lucharé para salir adelante, también a mis familiares que de alguna u otra forma siempre estuvieron apoyándome y dándome fuerzas para seguir ante cualquier tipo de obstáculo.

Agradecimiento

Agradecer, primeramente, a Dios por permitirme cumplir este objetivo en mi vida y por darme la fortaleza para seguir creciendo y superar cualquier tipo de obstáculo, asimismo, agradecer a mis padres por cada una de sus palabras de apoyo para seguir adelante y nunca desistir en cada uno de mis metas y objetivos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA	31
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1 Variable calidad de servicio	19
Tabla 2 Análisis de las dimensión elementos tangibles	19
Tabla 3 Análisis de las dimensión empatía	20
Tabla 4 Análisis de las dimensión fiabilidad.....	20
Tabla 5 Análisis de las dimensión capacidad de respuesta	21
Tabla 6 Análisis de las dimensión seguridad	21

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de Gestión Administrativa	33
--	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar las características del modelo de gestión por procesos para la mejora de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021, el enfoque utilizado fue cuantitativo de tipo descriptivo – propositivo de diseño no experimental. La población analizada fue de 103 usuarios, empleando como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, la validación se dio mediante el juicio de expertos y la confiabilidad obtenida en la prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach de 0,88. El instrumento reveló que el 33% calificó como mala la calidad del servicio, el 36% como regular, el 31% calificó como buena. Siendo relevante expresar como principales características a mejorar, el tiempo de atención, el conocimiento del personal y la rapidez en las contrataciones de bienes y servicios, asimismo para conocer la variable gestión de procesos se realizó el análisis documental y mediante la lista de chequeo se evidencio que la entidad no con documentos importantes para su administración. Finalmente, la propuesta comprendió 2 ejes: Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) y Gestión por procesos, la misma que propugna la mejora de la calidad de servicio en la entidad.

Palabras clave: Gestión, procesos, calidad, servicio

Abstract

The general objective of this study was to determine the characteristics of the process management model for the improvement of the quality of service to the citizen in the District Municipality of Sapolilca, 2021, the approach used was quantitative of a descriptive - purposeful non-experimental design. The analyzed population was 103 users, using the survey and the questionnaire instrument as the technique, validation was given through the judgment of experts and the reliability obtained in the pilot test yielded a Cronbach's alpha of 0.88. The instrument revealed that 33% rated the quality of the service as poor, 36% as fair, and 31% rated as good. Being relevant to express as the main characteristics to improve, the time of attention, the knowledge of the personnel and the speed in the contracting of goods and services, likewise the documentary review of the management of processes through the checklist showed that the entity did not have important documents for your administration. Finally, the proposal comprised 2 axes: State Management Modernization Framework (Law No. 27658) and Process Management, the same one that advocates the improvement of the quality of service in the entity.

Keywords: Management, processes, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios públicos es vital para conseguir atender las necesidades de la sociedad, en ese sentido los esfuerzos realizados deberían procurar que esa meta sea alcanzable; sin embargo, no siempre se consigue debido que existen diversos factores como podría ser instalaciones inadecuadas, personal de atención sin capacitación y poco empático con el ciudadano, decisiones políticas erradas, trabas burocráticas, y otros que impiden a cualquier gestión lograr generar la atención de las necesidades de sus usuarios. Definiendo lo dicho en que tales instituciones públicas sean percibidas incluso poco atractivas desde el punto de vista del desarrollo profesional (Ventura, 2020).

Lapiente y Van (2020) describe que la nueva gerencia pública en la búsqueda de contar con servicios públicos eficientes y eficaces ha recurrido a prácticas y normas del sector privado, pero aún los resultados no son los esperados, ya que, el éxito o fracaso depende de la gestión administrativa de la entidad. Por su parte, Hakem y Ayat (2019) alude que, el principio de calidad de servicio tiene como objetivo realizar cambios fundamentales en el público. Por tanto, existe una gran conciencia de la importancia de la calidad en la prestación de servicios y su impacto en la satisfacción del ciudadano o cliente. ParSkarpeta, et al., (2020) r la calidad del servicio interno se refiere a la calidad de los servicios ofrecidos por empleados dentro de una organización y lograr la calidad interna en las autoridades públicas puede contribuir

Es así que Arash, Hamidreza & Ardalan (2021) afirma que la calidad de servicios públicos es tarea pendiente en las instituciones públicas, a pesar de las capacitaciones realizadas a profesionales, por sí sola no es suficiente y no mejora el acceso de las personas a los servicios especializados en gestión pública. En Brasil, Klein et al. (2019) indica que el ineficiente uso de los bienes impide lograr mejores resultados en servicios y obras para la sociedad, los ciudadanos han exigido mejoras en la calidad de los servicios públicos, lo que conlleva que las entidades públicas mejoren sus procesos, procedimientos y capaciten a su personal para generar una mejor relación con los interesados. Por su parte, en Argentina, Fernández (2018) menciona que frente a las exigencias y consultas de las personas, los colaboradores públicos están obligados a mantener una capacidad

de poder diferenciar cuales son las perspectivas y percepciones de los usuarios en relación a los servicios que brindan las entidades del estado; asimismo menciona que existen muy pocas organizaciones que se preocupan por las percepciones que el ciudadano requiera, también se hace referencia que, los retrasos y la ineficiencia en trámites aumentan la insatisfacción en las autoridades públicas (Smith, 2014). En la búsqueda de la satisfacción eficiente de las necesidades de los usuarios un modelo de administración que permite realizar cambios de una manera significativa o que apunta a lograr actualizaciones es el modelo de gestión por procesos dado que compromete a la parte interna reorganizando las tareas y generando flexibilidad con la finalidad de responder eficientemente a las necesidades de los usuarios (Libor & Václav, 2021).

La gestión por procesos en estos tiempos conforma un instrumento poderoso que permite mejoras en la administración de las entidades públicas, que perennemente buscan generar un servicio de calidad generando valor al usuario, con la finalidad que se busque que las entidades del estado difundan la simplificación organizacional con el fin de obtener resultados medibles permitiendo de esta forma la mejora continua de los procesos que son enfocados a los ciudadanos y entidades (Ingaldi, 2021). Asimismo, Martínez y Fuentes (2018), afirman que la gestión por procesos da facilidad a las jerarquías de las entidades públicas para una mejor toma de iniciativas por lo que facilita acciones que permiten medir, supervisar y analizar de manera directa el impacto de las decisiones dentro de sus resultados, y de todos los procedimientos generados, y como este colisiona en los resultados finales generando valor para el usuario, proporcionando una respuesta oportuna a las deficiencias que se pudieran presentar. De igual modo, Martínez (2017) indica que la calidad en la gestión pública, debe entenderse desde el punto de vista del servicio que se ofrece al ciudadano; y de las normas y principios que rigen para llevar el propósito del Estado atendiendo las necesidades de la sociedad, para ello, se ha obtenido conocimientos del sector privado y público y conlleve a generar rentabilidad social.

Por su parte en la Municipalidad distrital de Sapolilca que pertenece al departamento de Piura, se aprecia deficiencias en la calidad del servicio brindado, realidad que se evidencia en la demora de atención de trámites como verificación

y entrega de partidas de nacimiento; agilización de expedientes técnicos de contratación; escasa atención a las denuncias de los vecinos en casos de fiestas, y alteración del orden en las calles; falta de coordinación y de formalización de trámites internos entre áreas; ausencia de información y orientación al ciudadano ante pedido de apoyo a familias o la comunidad, entre otros; situaciones que conllevan a una sensación de descontento y maltrato en las personas que acuden a la Municipalidad por la pésima calidad de servicio recibida al realizar sus trámites. Ante esta realidad problemática, la pregunta de investigación generada fue ¿Cuáles son las características de la propuesta basada en gestión de procesos que permitirá la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021?

Esta investigación se justifica de manera teórica porque se utilizará las teorías más relevantes correspondientes a la variable bajo estudio de la presente investigación el cual está basado en la teoría de Javier Bravo; asimismo, en lo que respecta a la justificación metodológica porque se diseñará un instrumento que permitirá recoger la información actualizada mediante el uso de instrumentos validados por el juicio de expertos; y social porque mediante los resultados se obtendrá un diagnóstico para plantear las recomendaciones correspondientes y posteriormente plantear alternativas de solución en dicha entidad pública que permita mejorar la calidad de servicio.

De modo tal que el objetivo general será Determinar las características del modelo de gestión de procesos para la mejora de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021. Y los objetivos específicos son: Diagnosticar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021; diseñar propuesta de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021; y validar la propuesta de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021. Siendo la hipótesis a plantear: La implementación del modelo de gestión por procesos mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Ramos et al. (2020) realizó una investigación sobre la calidad de servicio de una entidad que se dedica a la expendeduría de alimentación, para ello tuvo que hacer uso de método descriptivos, siendo la encuesta una de sus principales herramientas de investigación. Así, a través de los resultados se puede observar que, esta entidad solo ofrece un servicio de nivel medio con un porcentaje de 37%, lo que se traduce como un necesario cambio de estrategias para lograr una optimización en los equipos, colaboradores y la atención. Los autores llegan a la conclusión que si bien para el usuario ellos ofrecen un buen servicio, se ven en la obligación de seguir mejorando con la finalidad de poder lograr un resultado eficiente generando valor y expectativas positivas a los usuarios.

Hu, et al. (2020) describe acerca los resultados encontrados del valor percibido por los ciudadanos en el servicio LoT, Los resultados también determinan que el valor percibido actúa como un mediador significativo en la intención de uso del servicio de IoT, mientras que la confianza pública y la afinidad con la sociedad digital funcionan como un moderador en la intención de los ciudadanos de utilizar los servicios públicos. El modelo ha explicado una variación del 56,7% en la confianza pública, el 51,2% en la afinidad con la sociedad digital, el 59,7% en el valor percibido y el 61,2% en la intención de utilizar la orquestación de servicios de IoT. Los ciudadanos deben ser conscientes de los beneficios potenciales de utilizar la orquestación de servicios de IoT, que ayuda a implementar un gobierno inteligente. Para concluir, los resultados de este trabajo empírico destacan la importante influencia positiva en la intención de uso de los ciudadanos. La implementación exitosa de IoT en el sector público es innovadora, está orientada al usuario y está bien fundada, lo que contribuye al beneficio social y la creación de valor público.

Mwihaki, Abayo, y Muhoho (2021) indican que, se ha demostrado que la gestión de proveedores es un aspecto importante y crítico para el éxito sostenible de cualquier organización y los investigadores más recientes también lo han considerado como proporcionar una visión compartida que enfoca a todos en una organización en el producto, la producción y mejoras de calidad que son requeridas tanto por el mercado como por la necesidad de que las empresas sobrevivan. El

estudio concluyó que capacidad organizativa tenía una función / departamento de adquisiciones distinto en su lugar y que es estructura apoya la implementación de adquisiciones estratégicas contribuido a la organización actuación.

Dušan (2019) El artículo se centra en cómo la gestión de procesos centrales, que engloba las actividades de planificación, organización, liderazgo y control, influye en el desempeño de una empresa Diseñamos un modelo de las relaciones entre factores seleccionados, desarrollamos hipótesis y en la parte empírica, verificamos su validez. Las actividades de gestión del proceso central (planificación, organización, liderazgo, control) se abordaron desde un punto de vista de intereses e instrumental. La investigación confirmó que algunos aspectos de interés de la gestión de procesos centrales (planificación, organización y liderazgo) y algunos aspectos instrumentales de la gestión de procesos centrales (control) influyen en el desempeño de la empresa más que otros.

Averyanov (2019) señala que la gestión de procesos innovadores de la empresa es un área de gestión innovadora que aún no está suficientemente investigada y aplicada en la práctica. Los gerentes de las empresas a menudo desconocen los métodos y herramientas de diseño modernos para crear procesos innovadores, así como la posibilidad de su uso efectivo para la gestión y la toma de decisiones. Para el autor, su estudio tiene como objetivo analizar la gestión de procesos de innovación en la que se ve envuelta la empresa. Para resolver el problema, se hizo necesario la emplear una serie de métodos como: análisis-estadístico, análisis de procesos, análisis de contenido, entre otros, así como métodos que corresponden a la propia investigación empírica. y otros.

Asimismo Monsiváis (2019) en su estudio según los resultados se logró percibir que se tiene un eficiente servicio de calidad porque influye de manera positiva en la confianza que depositan los usuarios en la entidad pública. Es así que se llega a discernir que el alto horizonte de confianza se otorga a organizaciones que desarrollan un servicio de calidad a los usuarios, asimismo, es recomendable que los gobiernos locales mejoren su desempeño y atienden los llamados servicios básicos para la sociedad, lo que les permite generar confianza y apoyo a la ciudadanía.

Viriyasitavat, Sapsomboon y Bi (2018) señalan que, la gestión de procesos comerciales (BPM) tiene como objetivo optimizar los procesos comerciales para lograr un mejor rendimiento del sistema, como mayores ganancias, una respuesta más rápida y mejores servicios. Los sistemas BPM en la Industria 4.0 son necesarios para digitalizar y automatizar los flujos de trabajo de los procesos comerciales y respaldar las interoperaciones transparentes de los proveedores de servicios. El cuello de botella crítico para avanzar en los sistemas BPM es la evaluación, verificación y transformación de la confiabilidad y los activos digitalizados. La mayoría de los sistemas BPM dependen en gran medida de expertos en el dominio o de terceros para tratar la confiabilidad. En este documento, se investiga una solución BPM automatizada para seleccionar y componer servicios en un entorno empresarial abierto, se explora y propone la tecnología Blockchain (BCT) para transferir y verificar la confianza de empresas y socios.

Agung, Wuri , y Kasfu (2020) refieren que su estudio tiene como base proponer un método de estandarización de la gestión de proceso para un negocio, el mismo que será desarrollado atendiendo al problema de las condiciones actuales del proceso. El método de este estudio se refiere a la descomposición del marco eTOM (mapa operativo mejorado de telecomunicaciones). El resultado del estudio proporciona una simulación para detallar la función empresarial basada en eTOM como base para establecer la Gestión de Procesos de Negocio que se adecue a la condición de la empresa. En este caso de estudio, se desarrollan los BPM estandarizados de cumplimiento y aseguramiento en Operation Support System para resolver los dos problemas principales, como el mayor tiempo de salida al mercado en la configuración de servicios y las funciones de redundancia entre módulos.

Del mismo modo, Budy (2019) refiere que el estado de Indonesia se orienta a la innovación del sector público, tomando en referencia que lo complejo que confrontan la sociedad para el acceso asimismo, para las empresas de servicios públicos, la mejora de procesos es del 54%, la preocupación por los temas sociales es del 33% y la mejora de la eficiencia del servicio es del 33%, lograda en los sectores de gobierno, desarrollo económico, educación y seguridad.

Asimismo, Vite, Romero, y Vargas (2018) finalizan que deben definir políticas de atención, con la finalidad que logren el cumplimiento de los procesos según el tiempo promedio establecido y acciones que se permita la retroalimentación del cumplimiento de las normas, tomando en cuenta instituciones del sector público es una brecha ahora y mediante técnicas de gestión.

Sin embargo, López (2020) expresa que las revisiones de la gestión de la ciudad han dado resultados de 58 buena, el 25% admite que es mala. Por su parte, la calidad del servicio público arrojó que el 56% califica de bueno y el 34% de mala. El gobierno local de Leoncio Prado establece modelos y estrategias de gobierno local para lograr el desarrollo en la región a través de la gobernabilidad democrática, proyectos influyentes y, en última instancia, servicios básicos para el crecimiento y el bienestar de la población.

A nivel local Por su parte, Oliva (2020) refiere que los resultados de la encuesta indican que 55,3% indican que la calidad de la atención de la organización es media. Además, el análisis de los manuales teóricos y el abordaje de las variables de la encuesta para sustentar la implementación de la encuesta y el diseño del modelo propuesto, se realiza en tres etapas: diagnóstico, construcción, visualización. Y finalmente gestión del proceso. Apreciado por los expertos de la industria por sugerir modelos.

De acuerdo a la agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible esta investigación está relacionada con el objetivo número 16 de desarrollo el cual es promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilita crear un sistema eficaz, responsable e inclusivo en todos los niveles para un acceso de calidad de servicio para el cliente (ONU, 2015)

Las teorías respecto a la variable calidad de servicio esta es considerada como un factor difícil para el éxito de la entidad coordinadora es la calidad del servicio, porque está la determina el consumidor. Por su parte, López (2016) señaló que las organizaciones logran niveles de alta calidad siempre que comprendan los conceptos de calidad y servicio. Carrasco (2018) determina la implementación de la calidad del servicio en el momento del pago, que básicamente actúa como vínculo entre consumidores y vendedores, y necesita ser ensamblado en fábrica para entregar el bien comprado al comprador sin defectos, como A diferencia de

los productos físicos, los clientes suelen ir al lugar de compra para fabricarlos con el fin de prestar atención a lo que están haciendo y hacer que se vean bien. Según Escudero (2015) señaló que la calidad del servicio se basa en la percepción de los consumidores sobre el vínculo entre cumplimiento y expectativas, a partir de un conjunto de factores ambientales. Por lo que Cortés (2017) en el concepto, la calidad del servicio se basa en la cercanía que existe entre los proveedores de bienes y lo que los consumidores esperan de ellos. Para Alcaide (2015) menciona que la calidad del servicio se basa en la satisfacción del usuario logrando de esta manera generar valor y una adecuada experiencia en el servicio que se ofrece como entidad.

Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) manifiestan que la calidad de servicio parte de la acción de complacer los requerimientos y perspectivas de los clientes, puesto que, es uno de los factores subjetivos, ya que, mediante los enfoques, los usuarios logran calificar el nivel del buen servicio. La calidad del servicio concierne a todos los departamentos de la empresa. Como este factor proviene del departamento, el responsable de la organización es el responsable de liderar la empresa desde una perspectiva diferente. Para ello, debemos utilizar estrategias clave para brindar un servicio de calidad, fundamental para el desarrollo económico de una empresa.

Los Centros de Atención al Ciudadano son oficinas gubernamentales donde se ubican diferentes autoridades y donde se ofrecen varios servicios públicos en la misma ubicación física. El objetivo de implementar tales Ventanillas Únicas para los servicios públicos es resolver problemas con una burocracia gubernamental que funciona mal para la prestación de servicios de primera línea (Fredriksson, 2020)

De acuerdo a Rilo (2018) menciona que el modelo de Servqual para medir la calidad del servicio, afirmó que su propósito es gestionar, medir y evaluar la calidad de los servicios que brinda una entidad. El objetivo principal del modelo es optimizar la calidad del servicio prestado" (p. 60). ¿Qué mide Servqual? Este modelo es aplicado en un enfoque septentrional, así como el norteamericano, el cual logra distinguir el nivel de calidad como una de las perspectivas de los usuarios y el segundo como aquellas brechas que parten entre las percepciones y enfoque de los clientes. Este modelo fue creado en un principio para que se trate de calcular

el desvío que existe entre las perspectivas de los clientes al haciéndose uso de un específico servicio, habitualmente del rubro terciario y lo que recibe como de lo que percibe. Las perspectivas de los clientes se encuentran conformadas también por sus requerimientos personales, por posibles vivencias del pasado, la cual ha podido obtenerse mediante publicidades y por lo que le han contado, la conocida boca a boca (Feigenbaum, 2015)

Servqual calcula: una apreciación general de la calidad de la empresa, y la contrasta con los patrones válidos para el país. Los consumidores lo que suelen desear de dichos establecimientos son los beneficios excelentes. Aquello que los clientes suelen encontrar en los establecimientos siendo estos los beneficios característicos. Logra medir también las brechas de insatisfacción concretas. Organiza defectos de la calidad partiendo del más urgente y grave hasta aquel que se considera menos grave. Siendo quizás uno de los métodos de cálculo más utilizado, puesto que, otros de los métodos de análisis suelen ser reformados sobre el procedimiento Servqual (Feigenbaum, 2015). Asimismo, mencionamos los beneficios de Servqual, esta es considerada como una de las herramientas que recomienda que las diferencias entre las perspectivas globales de los individuos y sus expectativas con relación a la asistencia prestada, pudiendo componer un cálculo de la calidad de servicio. Conocido como "Modelo de Discrepancias" sugiriendo que la diferencia entre las perspectivas globales de los usuarios y las percepciones sobre el servicio de un provisor en concreto pudiendo constituirse un cálculo del nivel de la calidad de servicio. Dicho modelo se encuentra basado en un instrumento conocido como cuestionario compuesto por interrogantes estándares que son útiles como guía para cualquier tipo de provisor de los servicios y que trata de lograr la calidad completa de los respectivos servicios a través del análisis de las consecuencias. De los resultados de este cuestionario aplicado logra obtenerse un índice de calidad de servicio y en función al propio puede determinarse lo lejos o cerca en que los usuarios se hallan en función a la satisfacción de los servicios recibidos. Tal método se considera como una herramienta excelente para que las empresas logren revisar las percepciones de los usuarios con relación a la asistencia que se brindan (Feigenbaum, 2015)

Dentro de sus extinciones de la calidad de servicio, Parasuman, Zeithaml & Berry (1992) la calidad del servicio indica que incluye cinco aspectos que se pueden utilizar para evaluar la experiencia del cliente que recibe un buen servicio (página 70). Los detalles de cada dimensión y las métricas asociadas se muestran a continuación: **Elementos tangibles:** este nivel hace alusión a los componentes que se pueden manejar dentro de un local o una entidad, como aquellos componentes que son utilizados para el desarrollo de algunas tareas, por ejemplo: la tecnología, el espacio en donde se desarrollara la actividad, el personal entre otros que intervienen. **Empatía:** Indican que es la intención que debe lograr tener el personal para poder crear un vínculo con el usuario o el mismo compañero de trabajo, lo cual va a ayudar a identificar con más facilidad las carencias que tiene el usuario, como por ejemplo la cordialidad con la que espera ser atendido, el horario flexible entre otros. Como es usual en la mayoría de usuarios muchos tienen dudas o no están del todo convencidos de que es lo que realmente necesitan y dudan al adquirir un bien o servicio; es ahí donde el colaborador interviene explicándole los beneficios, características del bien o servicio que cumpla con las necesidades del usuario. **Fiabilidad:** Es un valor agregado a la calidad con la que se ofrece un bien o servicio, y se refiere a la disposición con la que los colaboradores de la entidad tienen para dar solución a los posibles problemas que se les presenta a usuarios en el momento exacto y de forma segura. La satisfacción del usuario obedece a diversos elementos y la salida a sus inconvenientes es una señal clave que toda empresa debe poseer para tener a los usuarios satisfechos y fieles. **Capacidad de respuesta:** Tiene relación con el corto tiempo en la que se ofrece un servicio, de modo que los colaboradores de una empresa ofrecen un servicio o un bien al usuario en el menor tiempo posible, pues a todo usuario lo que menos le gusta es esperar mucho tiempo, así mismo manifiesta que tener la disponibilidad para atender a los usuarios es clave para lograr la fidelidad y la satisfacción. En tiempos actuales el usuario es más riguroso y por ende necesita que se le atienda a la brevedad, con ello lo que se logra es que dicho usuario tenga una experiencia inigualable se vaya satisfecho porque su necesidad ha sido cubierta por los bienes o servicios que dicha entidad brinda logrando crear un vínculo de fidelidad. **Seguridad:** Se define como la confianza que tienen los colaboradores con la atención que se les brinda a los usuarios sobre los bienes o servicios que la

empresa ofrece. De esta manera hace que los usuarios estén más confiados al momento de adquirir un bien o servicio. Hoy en día al usuario se le hace difícil poder comprar un bien o servicio más aún si es la primera vez que lo va a obtener, es ahí donde los colaboradores de la empresa deben transmitir la seguridad y confianza en el usuario de forma adecuada para que se sienta convincente y animado de lo que está apunto de comprar.

En cuanto a la calidad de servicio percibida por el cliente, Feigenbaum (2015) hace referencia a: “aquella valoración ofrecida por los clientes, quienes califican al servicio como excelente, puesto que, su perspectiva es mayor” (p.17). Los usuarios poseen muchos más problemas para analizar el nivel de calidad de servicios que la de los productos, puesto que la primera involucra análisis no únicamente de resultados conseguidos más bien de los procesos de prestación de servicio. Asimismo, las perspectivas de la calidad proceden de la contrastación de los enfoques de los clientes con el efecto actual que recibe de los servicios. Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) por lo aquello expuesto anteriormente, es posible precisar que la calidad del servicio es aquel balance entre lo que los compradores desean obtener y lo conseguido posteriormente a la adquisición de los servicios o los bienes. También se menciona la importancia de la calidad de servicio, esta se considera de gran relevancia en toda la empresa, ya que, el cliente es de gran significancia, puesto que, son ellos los que demandan los servicios y productos brindados por la entidad, apoyando a conseguirse las ventajas competitivas, utilidades, que dirijan a los elevados grados de la satisfacción en aras de conseguir el respectivo posicionamiento en los mercados, atrayendo y conservando consumidores y demás público, con el propósito de mantener la sostenibilidad de la entidad (Evans, 2015)

En cuanto a la variable gestión de procesos la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) define a la gestión de procesos como una verdadera maniobra de cometido, ya que repotencia el talento para alcanzar los frutos tratando de superar los obstáculos de un sistema organizacional de clase funcional. Debe estar vinculado con los fines de la institución y orientados a ayudar al habitante. Lo que identifica, sistematiza y mejora los procesos serán necesarios para potenciar la capacidad de gestionar, perfeccionar el uso de todo el recurso público para poder

alcanzar resultados y fortalecer el papel del estado y de los organismos que lo componen (p.2), asimismo Díaz (2017) El enfoque basado en procesos , es mejorar el uso de la eficiencia y eficacia en los labores que realizan las empresas para poder alcanzar las metas fijadas en su plan estratégico; asimismo es un sistema significativo para dirigir y constituir la forma en la que las acciones de sus labores creen un valor agregado para el consumidor o beneficiario. Además, el enfoque orientado en los procesos potencia la modificación de un modelo de función de clase vertical a una de clase horizontal, partiendo las vallas que existen entre las unidades funcionales para poder alcanzar al logro de los objetivos trazados en las empresas. De igual modo, Contreras et al. (2017), Determina a la gestión de procesos como la forma de tramitar la entidad a través de fases para buscar la calidad, sumando beneficio a los procedimientos que van orientados a una meta y encaminados a los resultados en cuestión a las falencias de los consumidores , sin embargo, Efraín (2015), manifiesta a la gestión de procesos como un instrumento que constituye pautas para organizar las tareas que se van a desarrollar de forma interna y externa de una entidad, promoviendo la renovación desde una perspectiva proactiva, integrada y de meditación universal, asimismo ofrece las herramientas para poner en marcha los proyectos que ayuden de manera eficaz y eficientemente los procedimientos que lo integran, como también la dirección a la hora de tomar una decisión. También La Norma ISO 9001:2015 (2017), La norma ISO 9001:2015 (2017), fija el origen de gestión del enfoque orientado en procedimientos, cuyo fin se concentra en los resultados, teniendo en cuenta que estos resultados logran ser aún más eficientes si los actos y el recurso se aplican como una técnica

Respecto a las teorías consideradas en esta investigación se consideró a la gestión de procesos, definido por Bravo (2013) manifiesta a la gestión de procesos como una materia de gestión que impulsa a la orientación de la organización a poder reconocer, personalizar, trazar, concretar, vigilar, renovar, y hacer más provechoso los procedimientos de las entidades para alcanzar la seguridad de los usuarios. La táctica de la empresa ayuda con las descripciones precisas en un entorno de grandes participaciones de todos sus miembros, donde los expertos en procesos son facilitadores. (p. 31). Por su parte, Mallar (2010), señala que, para que una gestión de procesos vaya de la mano con una gestión eficiente, se debe hacer uso de una metodología que incorpore herramientas de la propia gestión, las

mismas que son esenciales para poder alcanzar el éxito empresarial. Ello en razón a que, los sistemas de gestión tradicional no le dan mayor relevancia a los procesos que ocurren a nivel interno de las organizaciones, enfocándose que las funciones, pero no en las tareas de las instituciones. Asimismo, para, Willaert, et al. (2007), y Ershadi et al. (2020), manifiestan que desde el plano de la holística la gestión de procesos cuenta con limitaciones en cuanto a acciones, se trata lo que ha garantizado el cumplimiento de los objetivos corporativos.

En cuanto a la importancia de la gestión por procesos, el Presidente del Consejo de Ministros (2018) afirmó que la mejora de los órganos de gestión responde a las necesidades de la ciudadanía, las personas, los colectivos, o el público en general. En otros lugares, establece una base a largo plazo para la integración, en un entorno donde el control de procesos es un elemento central de un sistema de calidad, cataliza la demanda de las personas.

De igual forma, según el presidente del Consejo de Ministros (2018), mencionó que la gestión de procesos se desarrolla en tres fases, por ejemplo: Identificación de procesos significa identificarlos dentro de la entidad y determinar los elementos de esta fase consta de 5 pasos: Identificación de producto, identificación de procesos, caracterización de procesos, determinación de la secuencia e interacción del proceso y aprobación y distribución de los documentos generados. En cuanto al seguimiento, medición y análisis de procesos, Beltrán et al. (2009), indicando que es una acción del proceso de medición y análisis, por lo tanto, nos permitirá conocer el resultado que estamos logrando, lo cual es fundamental para realizar esta tarea para verificar si se está logrando el logro esperado. dos pasos: proceso de seguimiento y medición y proceso de análisis. Además, para mejorar el proceso, Medina et al. (2018) afirma que es muy importante porque ayuda a implementar los últimos sistemas y tendencias de gestión junto con la gestión de procesos, además de ser eficiente. Esta fase consta de cuatro fases: selección de problemas de proceso, análisis de causa y efecto, de planeación de mejoras.

Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658), recalca que el proceso de modernización de la gestión estatal marcha en dirección a la obtención de una mayor eficiencia de los recursos públicos en los procesos que

son llevados a cabo por el aparato estatal, ello con el fin de lograr un mayor nivel de eficiencia en la calidad de los servicios que son puestos a disposición de la ciudadanía. De este modo, la acción del Estado, tomando en cuenta los administrados, debe verse reflejada en políticas públicas que permitan no solo controlar, inspeccionar o dirigir las propias entidades, sino también que permitan prestar servicios de calidad, siendo necesario dejar obsoleta la clásica gestión funcional y optar por una gestión más moderna (Guzmán, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Los estudios se realizan de forma descriptiva y utilizan un enfoque cuantitativo tomando en cuenta la definición de Hernández & Mendoza (2018) quienes admiten que una investigación descriptiva busca dar a conocer las características, propiedades, funciones, situaciones que se presenta y se asume de una determinada variable en un contexto que se investiga. Y, es una investigación propositiva (Tamayo y Tamayo, 2004) porque se va a elaborar una propuesta para la solución a un problema, mediante el diagnóstico de la situación actual, en el presente caso de investigación.

El plan de investigación no es experimental, ya que no se aplican cambios o a la entidad bajo investigación, solo la información recopilada en un momento determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), asimismo es transversal porque el recojo de los datos fue en único momento y su fin fue la descripción de las variables a estudiar (Valderrama, 2016)

Del mismo modo esta investigación se consideró el diseño, descriptivo simple que permitió analizar la variable problema, y mediante el diseño de gestión de procesos permitió generar una propuesta de alternativa de solución a la problemática existente (Hernández & Mendoza , 2018)



Dónde:

- R : Realidad
- Dx : Diagnóstico
- P : Propuesta

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Bravo (2013) señala que hablar de la gestión de procesos es referirse a un área de control en donde los gerentes de negocios pueden crear una serie de estrategias vinculadas a los procesos de la organización para obtener la confianza de los usuarios. La participación de todos los miembros de la entidad, sobre todo del moderador, se convierte en pieza clave para lograr los efectos deseados. (p. 31)

Variable 2: Calidad de servicio

Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) manifiestan que la calidad de servicio parte de la acción de complacer los requerimientos y perspectivas de los clientes, puesto que, es uno de los factores subjetivos, ya que, mediante los enfoques, los usuarios logran calificar el nivel de la calidad del servicio y/o producto.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La unidad de análisis será un usuario que asiste a realizar trámites en el área de Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal de la Municipalidad Distrital de Sapillica; siendo la población definida por (Hernández & Mendoza , 2018) como aquel contexto universo finito o infinito en el que se realiza una investigación, un aproximado de 500 los que son atendidos por mes por la mencionad Sub gerencia.

Términos de inclusión: Se incluye a las personas que pertenecen al distrito de Sapillica y que tengan una edad entre 18 a 65 años de edad.

Términos de exclusión: En esta investigación se excluirán a las personas mayores de 65 años como también a las personas que tengan su dirección de otro lugar según DNI.

Habiéndose determinado un tamaño de la muestra de este estudio está detallada probabilísticamente para el caso de población e incluye usuarios en 500 ciudades. En la encuesta actual, se consideró una muestra probabilística simple. Hernández et al., (2014) refiere que es una muestra en la que es probable que la población participe en el estudio como representativa. El resultado de la muestra posterior al cálculo realizado fue de participantes. **n=103** (Anexo 03)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizará la encuesta la cual es una herramienta para recuperar datos relacionados con cualquier investigación, que le permite estudiar y conocer los datos a través de preguntas formuladas directa o indirectamente en cada caso específico (Carrasco, 2016), asimismo se utilizará el análisis documental ya que para esta investigación también es importante realizar el análisis de datos, para conocer cuál es la situación de la entidad, dicha técnica se basa en recoger información mediante el uso de documentos, físicos o electrónicos que se afianzan de acuerdo al propósito del investigador (Bernal, 2016).

Los instrumentos son; los cuestionarios, conocidos como herramientas o instrumentos de las ciencias sociales, son más prácticos y personales cuando hay una gran cantidad de temas. (Carrasco, 2016). Y la ficha de recolección que es un documento que sirve para recolectar la información del análisis documental que se realizará en la Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal de la Municipalidad Distrital de Sapillica. Se creó el cuestionario (Anexo 2) el mismo que ha sido validado por la opinión profesionales de tres expertos en la materia relacionada con gestión de procesos. En este sentido, el análisis de confiabilidad ha sido obtenido mediante la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach, el mismo que dio por resultado la cifra de 0.88, lo que se traduce en la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Como parte inicial del procedimiento se solicitó los permisos necesarios a la entidad pública en el cual se enviará un documento a la entidad correspondiente en estudio, con la finalidad que den la autorización para la investigación y aplicación del instrumento de acuerdo a las variables. Una vez que se ha tenido la autorización se informará sobre la culminación del estudio, no obstante, aquella información recolectada de un modo excepcional, puesto que, se ha tenido un estado no esperado, donde se consideró necesario el empleo de un instrumento de forma online.

3.6. Método de análisis de datos

El procedimiento de análisis de datos para el presente estudio fue el siguiente: Se inició con el análisis documental mediante la lista de chequeo el cual

nos permitió conocer los tipos de documentos con los que no cuenta la entidad, luego se generó una encuesta a los usuarios para evaluar la variable calidad de servicio, seguidamente se generó una base de datos en base al software SPSS 25, luego de lo cual se estableció las escalas valorativas y con ello se establecieron los niveles y se generaron las tablas por cada dimensión y variable en total; las tablas contuvieron frecuencia y porcentaje al igual que las figuras para poder analizar los niveles de la variable calidad de servicio.

3.7. Aspectos éticos

Entre los criterios éticos se tendrá en cuenta los siguientes, definidos por Nordeña, Alcaraz, & Robolledo (2012):

Consentimiento informado: en esta investigación se les comunicará a los usuarios que se han considerado como unidades de estudio, se les explicará de manera detallada de las características y la finalidad del estudio, y su participación es voluntaria.

Confidencialidad: los datos que se recolectarán serán solo para esta investigación, asimismo, serán conservados y administrados de manera eficiente para velar por la confidencialidad de dicha información.

Manejo de riesgos: con respecto a este rigor se debe tener en cuenta que la información es necesariamente en beneficio de la entidad, pero sin alterar de manera malintencionada con otros fines.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Variable calidad de servicio

	Usuarios	%
Mala	34	33%
Regular	37	36%
Bueno	32	31%
Total	103	100%

Según el análisis presentado en la tabla respecto a la variable calidad de servicio, se evidencio que de 103 usuarios el 33% calificó como mala porque considera que el servicio que se ofrece en la entidad no es la esperada, el 36% como regular debido a que en ocasiones se le hace esperar mucho ante un trámite que realiza, sin embargo, el 31% calificó como buena, porque se considera que el servicio que ofrecen si cumple con sus expectativas.

Tabla 2

Análisis de la dimensión elementos tangibles

	Dimensión elementos tangibles	
	Usuarios	%
Mala	37	36%
Regular	35	34%
Bueno	31	30%
Total	103	100

Analizando las respuestas obtenidas por los usuarios según su percepción respecto a las dimensiones de la variable **calidad de servicio**, (Tabla 02) se observó que en la dimensión **elementos tangibles**, el 36% (37) de los usuarios percibió una calidad de servicio mala, en tanto que el 34% (35) lo consideró como regular, y finalmente el 30% (31) lo considero buena.

Tabla 3*Análisis de la dimensión empatía*

	Dimensión empatía	
	Usuarios	%
Mala	34	33%
Regular	38	37%
Bueno	31	30%
Total	103	100

En la dimensión **empatía**, el 33% (34) lo señaló en un nivel malo, mientras el 37% (38) lo percibió como regular, porque considera que el personal no asume un papel de empatía frente a cualquier tipo de trámite y el 30% (31) lo considera como buena porque siente que en algún momento la atención que percibió de alguna u otra forma cumplió su expectativa.

Tabla 4*Análisis de la dimensión fiabilidad*

	Dimensión fiabilidad	
	Usuarios	%
Mala	36	35%
Regular	38	37%
Bueno	29	28%
Total	103	100

Seguidamente en la dimensión **fiabilidad** el 35% (36) percibió esta como mala y el 37% (38) como regular porque considera que el personal que lo atiende no le genera confianza para hacer que sus trámites sean mucho más rápidos, sin embargo, el 28% (29) lo considera como buena porque de alguna u otra forma sus trámites a sido tomados en cuenta para una respuesta rápida en la atención.

Tabla 5*Análisis de la dimensión capacidad de respuesta*

	Dimensión capacidad de respuesta	
	Usuarios	%
Mala	53	51%
Regular	23	22%
Bueno	27	26%
Total	103	100

También en la dimensión **capacidad de respuesta** el 51% (53) lo considera como mala, el 22% (23) como regular porque considera que el personal no le fomenta una buena comunicación para informar sobre su trámite y cuando es el proceso a seguir, sin embargo, un 26% (27) lo considera como buena porque cuando ha asistido a solicitar información se le explico y ayudo a generar su trámite.

Tabla 6*Análisis de la dimensión seguridad*

	Dimensión seguridad	
	Usuarios	%
Mala	41	40%
Regular	35	34%
Bueno	27	26%
Total	103	100

Finalmente, en la dimensión **seguridad**, el 40% (41) de los usuarios la percibió en un nivel malo y el 34% (35) en un nivel regular debido a que siente desconfianza porque considera que sus trates no le tomen la importancia que merece, sin embargo, el 26% (27) lo considera como buena porque confía en la calidad del servicio que le ofrece los colaboradores de la entidad.

Análisis documental

Se utilizó una lista de chequeo para poder recopilar información respecto de los documentos de gestión que posee la Municipalidad Distrital de Sapolilca y de esta manera tener un mejor panorama interno y así lograr un mejor desarrollo de la investigación, cabe mencionar que como entidad pública debe estar encomendada bajo ciertas normas que conlleve a una buena gestión.

Documento de gestión	SI	NO
Misión	x	
Visión	x	
Objetivos estratégicos		x
Control interno		x
Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)		x
El Reglamento Interno de Trabajo (RIT).		x
El Organigrama	x	
Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	x	
El Cuadro de Asignación de Personal (CAP)		x
Manual de Organización y Funciones (MOF)		x
Presupuesto Analítico (PAC)		x
El Presupuesto Analítico de Personal (PAP)		x
Reglamento de Aplicación de Sanciones (RAS)	x	
El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP)		x
Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC)		x
El Plan Estratégico Institucional (PEI)		x
El Plan Operativo Institucional (POI)	x	
EL Reglamento de Control, Asistencia, Puntualidad y Permanencia de Personal (RAPP)		x
Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	x	

Según el análisis realizado en la MUNICIPALIDAD DISTRITAL de Sapolilca se encontró que en dicha entidad no se encuentra con diferentes documentos de gestión como es El Reglamento Interno de Trabajo (RIT): El Cuadro de Asignación

de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF), Presupuesto Analítico (PAC), El Presupuesto Analítico de Personal (PAP), El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP), Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC), El Plan Estratégico Institucional (PEI), EL Reglamento de Control, Asistencia, Puntualidad y Permanencia de Personal (RAPP), cabe mencionar que dichos documentos son de gran importancia para llevar a cabo una buena gestión como entidad.

V. DISCUSIÓN

La calidad de servicio en una entidad pública es importante porque permite satisfacer las expectativas de los usuarios ya que son quienes asisten a realizar cualquier tipo de trámite con el fin de que se le solucione cualquier inconveniente o problema que requiera o también cual pedido de ayuda social que solicite, cabe mencionar que en la municipalidad de Sapillica se genera muchos trámites a los usuarios y que estos están a la espera de una respuesta rápida, sin embargo la atención que se percibe no está siendo adecuada debido a que no cumple con las expectativas que el usuario requiere llegando de esta forma a la incomodidad y malestar por parte del usuario. Lapuente y Van (2020) describe que la nueva gerencia pública en la búsqueda de contar con servicios públicos eficientes y eficaces ha recurrido a prácticas y normas del sector privado, pero aún los resultados no son los esperados, ya que, el éxito o fracaso depende de la gestión administrativa de la entidad. Por su parte, Hakem y Ayat (2019) alude que, el principio de calidad de servicio tiene como objetivo realizar cambios fundamentales en el público. Por tanto, existe una gran conciencia de la importancia de la calidad en la prestación de servicios y su impacto en la satisfacción del ciudadano o cliente. Skarpeta, et al., (2020) expresa que la calidad del servicio interno se refiere a la calidad de los servicios ofrecidos por empleados dentro de una organización y lograr la calidad interna en las autoridades públicas puede contribuir

Para poder conocer la calidad de servicio que se ofrece en la entidad se utilizó la teoría de Servqual el cual se divide en cinco dimensiones que son elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad estos a su vez nos permiten conocer claramente el nivel de calidad que ofrece la entidad. De acuerdo a los resultados en cuanto a la variable calidad de servicio el 33% calificó como mala porque considera que el servicio que se ofrece en la entidad no es la esperada lo cual le genera una molestia y malestar por la ineficiente calidad de servicio que le ofrece la entidad, el 36% como regular debido a que en ocasiones se le hace esperar mucho ante un trámite que realiza, ocasionando de esta manera una mala imagen como entidad, sin embargo, el 31% calificó como buena, porque se considera que el servicio que ofrecen si cumple con sus expectativas.

Según lo determinado por Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) manifiestan que la calidad de servicio parte de la acción de complacer los requerimientos y perspectivas de los clientes, puesto que, es uno de los factores subjetivos, ya que, mediante los enfoques, los usuarios logran calificar el nivel de la calidad del servicio y/o producto. Asimismo, en la investigación de Ramos et al. (2020) realizaron una investigación sobre la calidad de servicio de una entidad que se dedica a la expendeduría de alimentación, para ello tuvo que hacer uso de método descriptivos, siendo la encuesta una de sus principales herramientas de investigación. Así, a través de los resultados se puede observar que, esta entidad solo ofrece un servicio de nivel medio con un porcentaje de 37%, lo que se traduce como un necesario cambio de estrategias para lograr una optimización en los equipos, colaboradores y la atención. Los autores llegan a la conclusión que si bien para el usuario ellos ofrecen un buen servicio, se ven en la obligación de seguir mejorando.

Del mismo se analizó las dimensiones de la variable calidad de servicio con el fin de conocer y diagnosticar un mejor panorama en la entidad, en el cual según la dimensión elementos tangibles el 36% de los usuarios percibió una calidad de servicio mala porque la infraestructura que ofrece la entidad no tiene una buena apariencia así como también el personal no tienen una buena apariencia en la atención que ofrecen, en tanto que el 34% lo consideró como regular porque el servicio tecnológico que la entidad ofrece es deficiente y desfasado generando la demora en cada proceso, y finalmente el 30% lo considero buena ya que el personal le explica el proceso de cada tramite a realizar. Asimismo, en cuanto a la dimensión empatía, el 33% lo señaló en un nivel malo porque el personal que lo atendió no le genero confianza y tampoco fue empático ante su problema lo cual no se le dio alguna solución, mientras el 37% lo percibió como regular, porque considera que el personal no asume un papel de empatía frente a cualquier tipo de trámite y el 30% lo considera como buena porque siente que en algún momento la atención que percibió de alguna u otra forma cumplió su expectativa. También en cuanto a la dimensión fiabilidad el 35% percibió esta como mala y el 37% como regular porque considera que el personal comete errores en cuanto al registro de solicitudes y por ende se llegan a perder la documentación presentada lo cual hace que el trámite

demore mucho ya que se tiene que volver a enviar dicho documento, sin embargo, el 28% lo considera como buena porque de alguna u otra forma sus trámites ha sido tomados en cuenta para una respuesta rápida en la atención pero se aclara que estos trámites son simples es por ello que la respuesta es eficiente. Asimismo, en la dimensión capacidad de respuesta el 51% lo considera como mala, el 22% como regular porque considera que el personal no le fomenta una buena comunicación para informar sobre su trámite y cuál es el proceso a seguir en cada una de las áreas a las cuales va su trámite, sin embargo, un 26% lo considera como buena porque cuando ha solicitado algo al personal este le informó adecuadamente del proceso que debe seguir para presentar cualquier reclamo o solicitud que desee. También en la dimensión seguridad, el 40% de los usuarios la percibió en un nivel malo y el 34% en un nivel regular debido a que siente desconfianza porque considera que sus trámites no le tomen la importancia que merece porque se llegan a perder los documentos presentados lo cual no llegan adecuadamente a las áreas que le corresponden para continuar con su trámite ante cualquier pedido de solicitud o apoyo social que necesitan, sin embargo, el 26% lo considera como buena porque confía en la calidad del servicio que le ofrece los colaboradores de la entidad y su integridad.

Según Montañez (2018), el resultado es que el 50% de las personas admitió que el colaborador no inspiraba confianza, el 46% de las personas no tenía los conocimientos correspondientes para orientar, el 53% de las personas dijo que no estaba de acuerdo con el horario, el 45% de las personas no Ayuda, además de la falta de infraestructura y la falta de mobiliario, para mejorar la comodidad del usuario. Consideró que el modelo de atención diseñado por la ciudadanía terminó, prestando atención a las necesidades y carencias encontradas, y mediante la formación de 12 profesionales que laboran en el área de la encuesta, Alcaide (2015) también señaló 5 elementos de la calidad del servicio; que son tangibles, esto basado en partes físicas, maquinaria y medios de comunicación; la capacidad de respuesta se basa en las formas y habilidades de los empleados para contactar a los clientes y brindar satisfacción, empatía y organización para brindarles servicios personalizados. Esta es una manifestación de intimidad, comunicación y satisfacción del cliente.

Asimismo, para poder diseñar la propuesta de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica se realizó un análisis documental el cual nos permitiera conocer de manera interna como está la entidad, según este análisis se encontró que en dicha entidad cuenta con una misión y visión pero no son ejecutados y aplicados como tal solo están plasmados en el papel, además no se cuenta con objetivos estratégicos que le permitan tener una visión clara, del mismo modo la entidad no cuenta con los diferentes documentos de gestión como es El Reglamento Interno de Trabajo (RIT): El Cuadro de Asignación de Personal (CAP), Manual de Organización y Funciones (MOF), Presupuesto Analítico (PAC), El Presupuesto Analítico de Personal (PAP), El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP), Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC), El Plan Estratégico Institucional (PEI), EL Reglamento de Control, Asistencia, Puntualidad y Permanencia de Personal (RAPP), cabe mencionar que dichos documentos son de gran importancia para llevar a cabo una buena gestión como entidad, asimismo, no se cuenta con un área de control interno que le permita llevar una gestión adecuada en cada proceso que desarrolle. Por su parte Agung, Wuri , y Kasfu (2020) El propósito de este estudio es proponer el desarrollo de un método de estandarización de la gestión de procesos de negocio basado en el problema de las condiciones actuales del proceso. El método de este estudio se refiere a la descomposición del marco eTOM (mapa operativo mejorado de telecomunicaciones). El resultado del estudio proporciona una simulación para detallar la función empresarial basada en eTOM como base para establecer la Gestión de Procesos de Negocio que se adecue a la condición de la empresa. En este caso de estudio, se desarrollan los BPM estandarizados de cumplimiento y aseguramiento en Operation Support System para resolver los dos problemas principales, como el mayor tiempo de salida al mercado en la configuración de servicios y las funciones de redundancia entre módulos..

Así mismo estos resultados son similares a lo encontrado por López (2020) La calificación del alcalde es 58, lo cual es bueno, pero el límite de 25% es malo. Por otro lado, la calidad del servicio público muestra que 56% es buena y 34% es mala. El Gobierno de Leoncio Prado recomienda el establecimiento de modelos y estrategias de gestión urbana para lograr el desarrollo regional a través del

desarrollo urbano, el desarrollo, la gobernabilidad democrática que tenga el impacto final en el bienestar de las personas, proyectos y servicios. Asimismo, la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) define a la gestión de procesos como una verdadera maniobra de cometido, ya que repotencia el talento para alcanzar los frutos tratando de superar los obstáculos de un sistema organizacional de clase funcional. Debe estar vinculado con los fines de la institución y orientados a ayudar al habitante. Lo que identifica, sistematiza y mejora los procesos serán necesarios para potenciar la capacidad de gestionar, perfeccionar el uso de todo el recurso público para poder alcanzar resultados y fortalecer el papel del estado y de los organismos que lo componen.

También, para validar la propuesta de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio se tomará en cuenta mediante el juicio de expertos que estarían conformados por tres personas conocedoras del tema a investigar, cabe mencionar que dicha propuesta estuvo sustentada bajo la teoría de Bravo (2013) señala que hablar de la gestión de procesos es referirse a un área de control en donde los gerentes de negocios pueden crear una serie de estrategias vinculadas a los procesos de la organización para obtener la confianza de los usuarios. La participación de todos los miembros de la entidad, sobre todo del moderador, se convierte en pieza clave para lograr los efectos deseados.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis a la variable calidad de servicio, se evidenció que de 103 usuarios el 33% calificó como mala porque considera que el servicio que se ofrece en la entidad no es la esperada, el 36% como regular debido a que en ocasiones se le hace esperar mucho ante un trámite que realiza porque muchas veces se llega a perder la documentación y no llega al área que le corresponde, sin embargo, el 31% calificó como buena, porque se considera que el servicio que ofrecen si cumple con sus expectativas.
2. Para el desarrollo de la propuesta generada se consideró 2 ejes los cuales son Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) y Gestión por procesos, habiéndose encontrado además en el análisis documental la ausencia de documentación importante para la gestión de procesos dentro de la entidad.
3. El modelo fue validado bajo la opinión y posterior aprobación de tres expertos con conocimientos sobre la gestión de procesos, los mismos que arribaron a la validez de la propuesta, señalando que su aplicación logrará responder a las necesidades de la entidad para que de esta manera se lleve a cabo una buena gestión administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la entidad implementar los documentos de gestión municipal para que se lleve a cabo una mejor administración en las diferentes áreas para que de esta forma los usuarios sientan una buena experiencia al solicitar cualquier tipo de información o apoyo.
2. Al jefe de recursos humanos capacitar al personal en temas de calidad de servicio para lograr de esta manera una mejor atención al ciudadano el cual repercutirá en una satisfacción y buena imagen para la entidad, como también en la generación de una buena experiencia al momento de que el usuario solicite un servicio.
3. Al alcalde de la municipalidad contratar personal con estudios superiores que conozcan sobre la gestión de procesos para que se llegue a implementar de manera eficiente logrando de esta manera una buena gestión administrativa en beneficio de la población y también de la entidad.

VIII. PROPUESTA

Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

I. Presentación

El modelo busca que la calidad de servicio sea de un nivel óptimo, ya que, en estos últimos tiempos se ha podido evidenciar y determinar algunas deficiencias que han venido perjudicándola, esto se debe a que la gestión de procesos no es la adecuada.

II. Objetivos

General

Proponer un modelo de Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

Específicos

Determinar los procesos para una organización sistemática, flexible, adaptiva y dinámica para responder oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad.

Realizar un seguimiento, medición y análisis de procesos en la Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

Mejorar los procesos del personal de la Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

Fortalecer el modelo de gestión de procesos procurando una mejor articulación entre las funciones del personal.

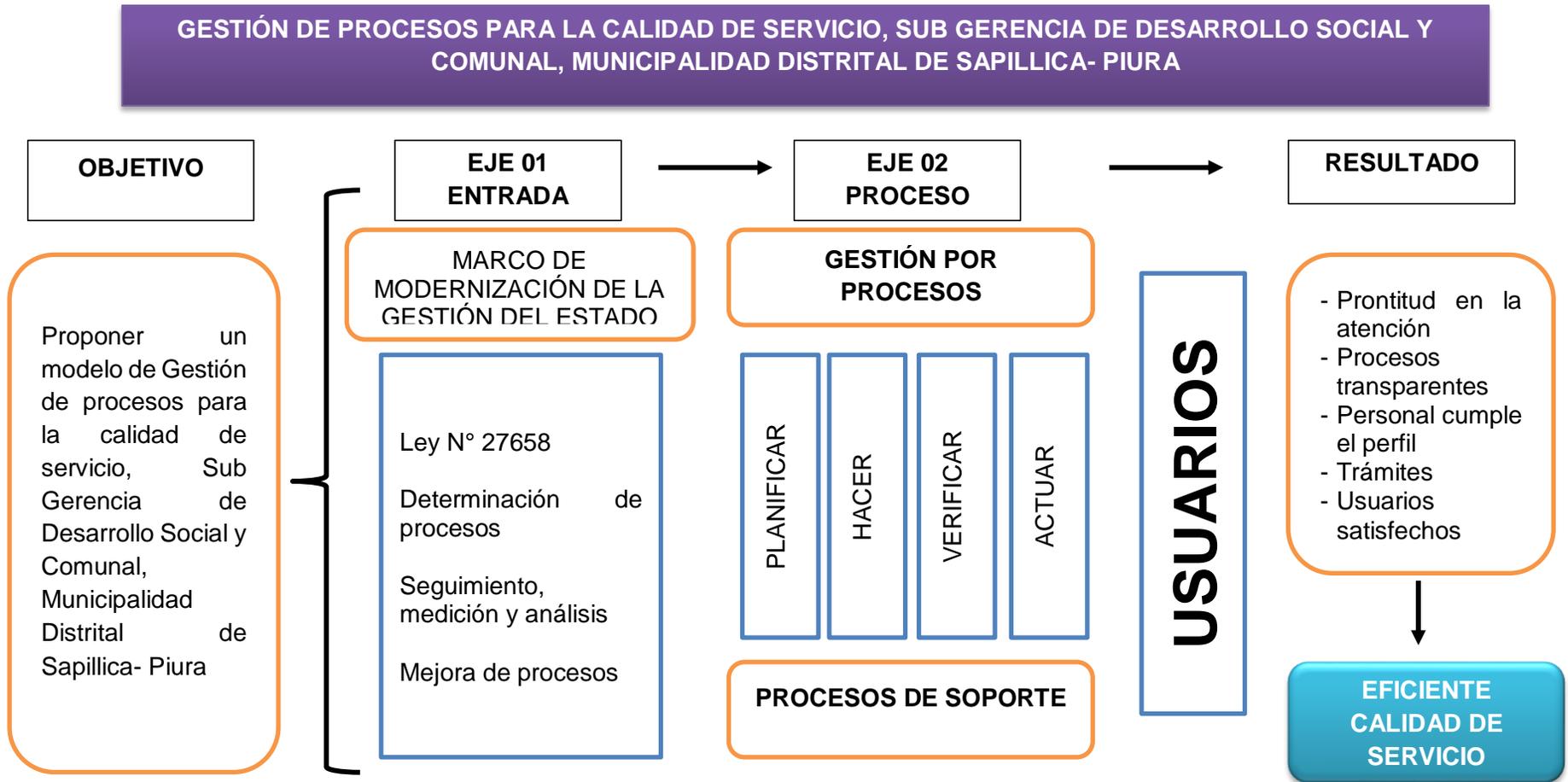
III. Fundamentos

Mediante esta propuesta se buscará dar una alternativa de solución al problema de la gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura. Además de

la relevancia social, porque el modelo propuesto en esta investigación ayudará a mejorar el sistema de gestión de procesos, siendo los beneficiarios directos los trabajadores y los usuarios. De igual manera ayudará a resolver el problema basado en los procesos de gestión, de esta manera la asignación de personal será siguiendo un protocolo, se garantizará estabilidad laboral a los colaboradores, serán siguiendo el protocolo establecido en la propuesta de gestión de procesos.

Figura 1

Modelo de Gestión de procesos



REFERENCIAS

- Agung, D., Wuri, P., & Kasfu, M. (02 de Octubre de 2020). Standardization of business process management in the operations support system: case study of the compliance and assurance process in an Indonesian telecommunications company. Obtenido de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9211286>
- Alcaide, J. C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. COMT0112*. Madrid: ESIC.
- Arash, M., Hamidreza, K., & Ardalan, S. (2021). Development and application of a process based on the design of services to improve the quality of the human resource management service. *Business process management journal*, 27(2), 459 - 485. doi:10.1108 / BPMJ-04-2020-0164
- Averyanov, D. (2019). Factors determining the management of innovation processes in the company. Obtenido de <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42463904>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Budy, A. (Marzo de 2019). The landscape of public service innovation in Indonesia A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovación Management*, 17(1), 25-40. Recuperado el 7 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537562599002>
- Carbajal, D. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56694>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. España: Interconsulting.
- Cueva Paredes, A. L. (2019). *Incidence of the application of administrative simplification in the creation of public value in the center of best citizen care -*

case: *MAC Lima Norte - 2018*. Maestro en Administración Pública, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, Lima. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y

DUŠAN, G. (2019). Core Business Process Management and Company Performance. *Academic Search Complete*, 14(1), 59 - 86. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=adf89479-3838-4358-8c15-f96342a7b1be%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=ent&AN=142031841>

Escudero, M. E. (2015). *Servicio de atención comercial*. España: Editex.

Evans, J. (2015). *Administración y control de calidad*. Madrid: ESIC editorial.

Feigenbaum, a. (2015). *El lenguaje de la calidad total*. Mexico: Americana editores.

Fernández, M. A. (2018). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso*. Optar el título de Magister, Universidad Nacional La Plata, Argentina, La Plata. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53926/Documento_completo..pdf-PDFA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Fredriksson, A. (2020). One Stop Shops for Public Services: Evidence from Citizen Service Centers in Brazil. *Journal of Policy Analysis and Management*. doi:10.1002/pam.22255

Hakem, A., & Ayat, S. (01 de Noviembre de 2019). Quality of Service in Algerian Public Institutions in fulfilling Quality of Life. (T. M. University, Ed.) Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Mohamed-Buheji/publication/340935923_Quality_of_Service_in_Algerian_Public_Institutions_in_fulfilling_Quality_of_Life/links/5ea5fd69a6fdccd79457327a/Quality-of-Service-in-Algerian-Public-Institutions-in-fulfilling-Qual

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62081048/epistemologia_libro20200212-76792-164rbrt.pdf?1581560176=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1591118099&Signature=XJbxAHjmwycjqDY2xl2R9K4Nkz

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hu, G., Chohan, S. R., & Liu, J. (2020). Does IoT service orchestration in public services enrich the citizens' perceived value of digital society? *Asian Journal of Technology Innovation*. doi:<https://doi.org/10.1080/19761597.2020.1865824>
- Ingaldi, M. (2021). Assessment of the service delivery process as a business process management tool. *Polish Journal of Management Studies*, 23(1), 204-223. doi:10.17512 / pjms.2021.23.1.13
- Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. (Mayo - Junio de 2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). doi: doi:10.15 90/1678-6971/eRAMG190134
- Lapiente, V., & Van de Valle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Libor, Š., & Václav, C. (2021). Quality management systems as a "tool" to increase the competitiveness of logistics service providers in the coronavirus. *Journal of the Academy of Strategic Management*, 20(2), 1-17.
- López Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad*. España: Fundación Confemetal.
- Lopez, A. D. (mayo de 2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 11(1). doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Martinez, A. (2017). *La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/307513438_LA_PRESTACION_DE_LOS_SERVICIOS_PUBLICOS_DE_CALIDAD_EN_EL_SIGLO_XXI
- Martinez, D., & Fuentes, E. (2018). Rediseño de los procesos del área de compras e inventarios de la empresa conos del sur a través de la aplicación del BPM. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de La Información*, 5(10), 103-119. doi: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2018.v5.n10.a53>
- Melgar Jiménez, M. F. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el área de atención al ciudadano en una entidad del estado*. Título de Ingeniero industrial, Pontificia

Universidad Católica del Perú, Perú, Lima. Recuperado el 21 de Abril de 2020, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8053>

Monsiváis, A. (2019). The perceived quality of local public services and institutional trust in Mexico. *Región y Sociedad*, 31. doi:10.22198/rys2019/31/1206

Montañez, K. E. (2018). *Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Maestro en Gestión Pública, Universidad , Lambayeque, Chiclayo. Recuperado el 6 de Mayo de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31746/monta%c3%b1ez_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mwihaki, V., Abayo, R., & Muhoho, J. (19 de Mayo de 2021). STRATEGIC ACQUISITION MANAGEMENT PROCESSES ON PERFORMANCE OF PUBLIC INSTITUTIONS IN KENYA: A CASE OF NATIONAL TRANSPORT AND SAFETY AUTHORITY. 3(9), 434-463. Obtenido de http://iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i9_434_463.pdf

Nordeña, A. L., Alcaraz, N., & Robolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Universidad La Sabana. Obtenido de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>

Oliva, D. (2020). *Gestión por procesos para la calidad de atención en el Ministeriode Vivienda Construcción y Saneamiento – Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48375>

Parasuman , A., Zeithaml , V., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestion de servicios* . Madrid: ESIC editorial.

Pompeyo, A., & Barrantes, D. (2019). *Estrategia de calidad en el servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la estación de Servicios Inversiones JEM 2018*. Universidad de Lambayeque, Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/278>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherre, I. (02 de Abril de 2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *University and Society*

Magazine, 12(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tlng=en

Rilo, C. (2018). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. España: Elearning S.L.

Rosell, P., & Ramos, M. (2020). *Efecto de la calidad de servicio sobre la fidelización de los clientes de la empresa de transporte Cueva S.A.C Año 2019*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/3367>

Salvador , Y., Llanes , M., & Velasquez , R. (2018). Managing by processes in civic participation. Application in the Holguín province. *Ingeniería Industrial*, 60(1). doi:<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3604/360458834007/html/index.html>

Skarpeta, K., Koemtzi, M., & Aidonis, D. (19 de Noviembre de 2020). Medición de la calidad del servicio interno: el caso de las instituciones públicas de educación superior griegas. (U. D. NAIROBI, Ed.) 32(2). Obtenido de http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/154233/Suka%20P_Engaging%20Customers%20as%20Stakeholders%20to%20Enhance%20Quality%20Management%20in%20Public%20Institutions-%20a%20Case%20of%20Kenya%20Power%20Company%20Use%20of%20Twitter.pdf?sequence=

Smith, R. (2014). Nobel winners say scientific discovery ‘virtually impossible’ due to funding bureaucracy,”. *The Telegraph*. Recuperado el 10 de Mayo de 2020

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *Investigación científica*. México: Limusa.

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.

Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. *Blog Escuela de Posgrado Universidad Continental*, 1-2. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Viriyasitavat, W., Sapsomboon , A., & Bi, Z. (2018). Blockchain-based Business Process Management (BPM) Framework for Composition of Services in Industry 4.0. 31, 1737–1748. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10845-018-1422-y>

Vite Cevallos, H. A., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. d. (Enero - Junio de 2018). Analysis of processes in user care units in public institutions case

study: IESS el Oro provincial directorate. *SATHIRI Sembrador*, 13(1), 170 - 182.
doi:<https://doi.org/10.32645/13906925.510>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica instrumento	
Modelo de Gestión por Procesos	Bravo (2013) define a la gestión de procesos como una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (p. 31)	Comprende las actividades de recojo y organización de la información relacionada con la variable proveniente de libros, artículos, investigaciones, teorías, blogs, entre otros, asimismo se elaboró un cuestionario con preguntas que permitió recoger información de la muestra y contrastarla con la variable.	Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658)	Determinación de procesos	Identifica productos. Identifica procesos. Caracteriza procesos. Determina la secuencia e interacción de los procesos. Aprueba y difunde documentos generados.	Análisis documental	
				Seguimiento, medición y análisis Mejora de procesos	Sigue y mide procesos. Analiza procesos. Selecciona problemas. Analiza causa – efecto. Selecciona mejoras.		
				Diagnóstico de los procesos actuales	Conocer los procesos Alinear los procesos de la organización		Desarrollo del plan de acción
				Presentación visual de procesos	Modelamiento del proceso Métodos Estructura		
				Gestión estratégica de procesos	Tecnología de apoyo Visión general Priorizar Evaluar Definir indicadores Gestionar riesgos		
				Optimización de procesos	Mejorar procesos		
				Operatividad del proceso	Elaborar procedimiento Implementación Trabajar profesionalmente Controlar Mejora continúa		
				Eficiencia en la gestión Mejora de atención	Mejores servicios Calidad en atención		

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) manifiestan que la calidad de servicio parte de la acción de complacer los requerimientos de los clientes, puesto que, es uno de los factores subjetivos, ya que, mediante los enfoques, los usuarios logran calificar el nivel de la calidad del servicio y/o producto.	Genera valor a los usuarios, así como confianza y expectativas positivas que permiten un mejor resultado, se tomó como dimensiones según el modelo Servqual, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio. Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.	Técnica Censo Instrumento Cuestionario	1= Total desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= En acuerdo 5= Total acuerdo
				Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.		
				Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapillica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios		
				Satisfacción	En la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre se cumple con las promesas. La Municipalidad Distrital de Sapillica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios		
			Fiabilidad	Puntualidad	La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios		
				Interés	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica para que se haga cargo de mi asunto. Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.		
				Calidad	Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapillica son presentados correctamente desde la primera vez		

		<p>En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapillica recibo un servicio de calidad.</p> <p>La Municipalidad Distrital de Sapillica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.</p> <p>El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.</p> <p>Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica me ayudará a resolverlo inmediatamente.</p>
Capacidad de respuesta	Comunicación	<p>Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.</p>
	Disposición	<p>El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado</p>
Seguridad	Confianza	<p>Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica</p> <p>Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad</p> <p>Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica</p> <p>Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sapollica

Objetivo: Analizar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapollica

Instrucciones: Lea y revise cada pregunta y marque según las alternativas que se presenta a continuación

1: Total desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: En acuerdo 5: Total acuerdo

	Ítems	Expectativas					Percepciones				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio.										
2	Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.										
3	La Municipalidad Distrital de Sapollica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.										
4	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapollica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.										
5	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapollica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades.										
6	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapollica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios										
7	En la Municipalidad Distrital de Sapollica siempre se cumple con las promesas.										
8	La Municipalidad Distrital de Sapollica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios										
9	La Municipalidad Distrital de Sapollica cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios										
10	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapollica para que se haga cargo de mi asunto.										

11	Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.																			
12	Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapillica son presentados correctamente desde la primera vez																			
13	En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapillica recibo un servicio de calidad.																			
14	La Municipalidad Distrital de Sapillica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.																			
15	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.																			
16	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica me ayudará a resolverlo inmediatamente.																			
17	Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.																			
18	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado																			
19	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica																			
20	Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad																			
21	Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica																			
22	Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.																			

Escala valorativa

	N		Percentiles	
	Válido	Perdidos	33	66
Dimensión elementos tangibles	103	0	7	12
Dimensión empatía	103	0	7.32	11
Dimensión fiabilidad	103	0	17	24.64
Dimensión capacidad de respuesta	103	0	4	6
Dimensión seguridad	103	0	8	12
Variable calidad de servicio	103	0	44.92	63

Análisis documental

Se utilizó una lista de chequeo para poder recopilar información respecto de los documentos de gestión que posee la Municipalidad Distrital de Sapillica

Documento de gestión	SI	NO
Misión	x	
Visión	x	
Objetivos estratégicos		x
Control interno		x
Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)		x
El Reglamento Interno de Trabajo (RIT).		x
El Organigrama	x	
Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	x	
El Cuadro de Asignación de Personal (CAP)		x
Manual de Organización y Funciones (MOF)		x
Presupuesto Analítico (PAC)		x
El Presupuesto Analítico de Personal (PAP)		x
Reglamento de Aplicación de Sanciones (RAS)	x	
El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP)		x
Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC)		x
El Plan Estratégico Institucional (PEI)		x
El Plan Operativo Institucional (POI)	x	
EL Reglamento de Control, Asistencia, Puntualidad y Permanencia de Personal (RAPP)		x
Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	x	

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

De los 500 usuarios, se considerará un muestreo probabilístico

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$
$$\frac{500 = 500(0.94)^2(0.63)(0.4)}{(500 - 1)0.08^2 + 0.94^2(0.63)(0.4)}$$

$$n = 103$$

Dónde:

N: Numero de sujetos (500)

Z: Nivel de Confianza (0.94)

p: Probabilidad de insatisfacción de un usuario (0.63)

q: Probabilidad de no estar laborando (0.4)

E: Margen de error permitido (0.08%)

Anexo 4: Validez de jueces del cuestionario

Validación del instrumento 01

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor:

Dr.: *Christian Dijos Castillo*

Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado *Magister en Gestión Pública*

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de **EXPERTO** emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Questionario para evaluar la calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

3. Objetivo:

Recoger información, acerca de la calidad de servicio.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 50 usuarios que asisten a realizar sus trámites o consultas en la Municipalidad Distrital de Sapillica

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la calidad de servicio.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	1- 4
		Infraestructura	
		Apariencia del personal	
	Empatía	Satisfacción	5-8
	Fiabilidad	Puntualidad	9-16
		Interés	
		Calidad	
	Capacidad de respuesta	Comunicación	17-18
		Disposición	
	Seguridad	Confianza	19-22

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

VALIDACION DE ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor: Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

Se agradece anticipadamente a los usuarios que realizar sus trámites o consultas en la Municipalidad Distrital de Sapillica

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición					
				Total, desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	En acuerdo (4)	Total acuerdo (4)	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio.						
			Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.						
		Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.						
	Empatía	Satisfacción	Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapillica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades.					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios					
				En la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre se cumple con las promesas.					
	Fiabilidad	Puntualidad		La Municipalidad Distrital de Sapillica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios					
				La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios					
		Interés		Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica para que se haga cargo de mi asunto.					
Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.									
Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapillica son presentados correctamente desde la primera vez									
En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapillica recibo un servicio de calidad.									
La Municipalidad Distrital de Sapillica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.									
Capacidad de respuesta		Comunicación	Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
				Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
				Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.					
Seguridad		Confianza		El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado					
				Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica					
			Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad						
			Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica						
			Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.						

Anexo 3: Matriz de Consistencia

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILICA- PIURA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) manifiestan que la calidad de servicio parte de la acción de complacer los requerimientos y perspectivas de los clientes, puesto que, es uno de los factores subjetivos, ya que, mediante los enfoques, los usuarios logran calificar el nivel de la calidad del servicio y/o producto.	Genera valor a los usuarios, así como confianza y expectativas positivas que permiten un mejor resultado, se tomó como dimensiones según el modelo Servqual, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio. Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.	Técnica Censo Instrumento Cuestionario	1= Total desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= En acuerdo 5= Total acuerdo
				Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapilica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.		
				Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapilica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.		
			Empatía	Satisfacción	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios En la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre se cumple con las promesas. La Municipalidad Distrital de Sapilica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios		
					Puntualidad		
			Fiabilidad	Interés	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la		

					Municipalidad Distrital de Sapilica para que se haga cargo de mi asunto. Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.					
					Calidad			Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapilica son presentados correctamente desde la primera vez En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapilica recibo un servicio de calidad. La Municipalidad Distrital de Sapilica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica me ayudará a resolverlo inmediatamente.		
								Capacidad de respuesta	Comunicación	Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.
									Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado
					Seguridad			Confianza	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapilica Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapilica Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

VARIABLE	dimensiones	Indicadores	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES				
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)						
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
COMPETENCIAS LABORALES	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		X					
			Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.	X		X		X		X					
		Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.	X		X		X		X		X			
	Empatía	Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapillica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.	X		X		X		X					
		Satisfacción	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades.	X		X		X		X					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios	X		X		X		X				
				En la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre se cumple con las promesas.	X		X		X		X				
Fidelidad	Puntualidad	La Municipalidad Distrital de Sapillica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios	X		X		X		X						
			La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios	X		X		X		X					
			Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica para que se haga cargo de mi asunto.	X		X		X		X					
	Calidad		Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.	X		X		X		X					
			Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapillica son presentados correctamente desde la primera vez	X		X		X		X					
			En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapillica recibo un servicio de calidad.	X		X		X		X					
			La Municipalidad Distrital de Sapillica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.	X		X		X		X					
			El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	X		X		X		X					
			Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica me ayudará a resolverlo inmediatamente.	X		X		X		X					
			Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	X		X		X		X					
Capacidad de	Comunicación														

Seguridad	Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado	X		X		X		X		
	Confianza	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica	X		X		X		X		
		Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad	X		X		X		X		
		Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica	X		X		X		X		
		Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Christian Abraham Dios Castillo.

Firma del experto :



.....
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

3. TESISISTA:

Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021



EXPERTO EVALUADOR
Christian Abraham Dios Castillo

Validación del instrumento 01

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor:

Dr.: Edilberto Bardales Román

Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magister en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Questionario para evaluar la calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

3. Objetivo:

Recoger información, acerca de la calidad de servicio.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 50 usuarios que asisten a realizar sus trámites o consultas en la Municipalidad Distrital de Sapillica

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la calidad de servicio.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	1- 4
		Infraestructura	
		Apariencia del personal	
	Empatía	Satisfacción	5-8
	Fiabilidad	Puntualidad	9-16
		Interés	
		Calidad	
	Capacidad de respuesta	Comunicación	17-18
		Disposición	
	Seguridad	Confianza	19-22

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

VALIDACION DE ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor: Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

Se agradece anticipadamente a los usuarios que realizar sus trámites o consultas en la Municipalidad Distrital de Sapillica

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición					
				Total, desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	En acuerdo (4)	Total acuerdo (4)	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio.						
			Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.						
		Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.						
	Empatía	Satisfacción	Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapillica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades.					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios					
				En la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre se cumple con las promesas.					
	Fiabilidad	Puntualidad		La Municipalidad Distrital de Sapillica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios					
				La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios					
		Interés		Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica para que se haga cargo de mi asunto.					
Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.									
Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapillica son presentados correctamente desde la primera vez									
En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapillica recibo un servicio de calidad.									
La Municipalidad Distrital de Sapillica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.									
Capacidad de respuesta		Comunicación	Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
				Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
				Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.					
Seguridad		Confianza		El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado					
				Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica					
			Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad						
			Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica						
			Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.						

Anexo 3: Matriz de Consistencia

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILICA- PIURA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) manifiestan que la calidad de servicio parte de la acción de complacer los requerimientos y perspectivas de los clientes, puesto que, es uno de los factores subjetivos, ya que, mediante los enfoques, los usuarios logran calificar el nivel de la calidad del servicio y/o producto.	Genera valor a los usuarios, así como confianza y expectativas positivas que permiten un mejor resultado, se tomó como dimensiones según el modelo Servqual, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio. Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.	Técnica Censo Instrumento Cuestionario	1= Total desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= En acuerdo 5= Total acuerdo
				Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapilica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.		
				Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapilica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.		
			Empatía	Satisfacción	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios En la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre se cumple con las promesas. La Municipalidad Distrital de Sapilica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios		
					Puntualidad		
			Fiabilidad	Interés	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la		

					Municipalidad Distrital de Sapilica para que se haga cargo de mi asunto. Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.					
					Calidad			Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapilica son presentados correctamente desde la primera vez En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapilica recibo un servicio de calidad. La Municipalidad Distrital de Sapilica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica me ayudará a resolverlo inmediatamente.		
								Capacidad de respuesta	Comunicación	Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.
									Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado
					Seguridad			Confianza	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapilica Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapilica Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de procesos para la calidad de servicios. Sub-Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sayapita-Piura

tema	subtema	Indicadores	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (por instrumento de medición)			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMPETENCIAS LABORALES	Evidencia tangible	Apariencia de equipo	X		X		X		X			
		Infraestructura	X		X		X		X			
		Apariencia del personal	X		X		X		X			
	Español	Substitución	X		X		X		X			
			X		X		X		X			
			X		X		X		X			
Fidelidad	Puntualidad	La Municipalidad Distrital de Sayapita atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios.	X		X		X		X			
		La Municipalidad Distrital de Sayapita cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios.	X		X		X		X			
		Cuando solicita ayuda o algo en particular, cuenta toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sayapita para que se haga cargo de su asunto.	X		X		X		X			
	Calidad	Se cumplen servicios con los requisitos y expectativas de los usuarios en cual dentro se presta.	X		X		X		X			
		Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sayapita son prestados correctamente desde la primera vez.	X		X		X		X			
		En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sayapita recibí un servicio de calidad.	X		X		X		X			
Capacidad	La Municipalidad Distrital de Sayapita cumple con sus procesos, hechos a sus clientes garantizando la calidad del servicio.	X		X		X		X				
	El personal de la Municipalidad Distrital de Sayapita siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	X		X		X		X				
	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sayapita me ayuda a resolverlo inmediatamente.	X		X		X		X				
Seguros	Eficiencia	El personal de la Municipalidad Distrital de Sayapita comunica cualquier cambio de servicios de capacitaciones realizadas.	X		X		X		X			
		Cuento con la información del que personal me atienden en la Municipalidad Distrital de Sayapita.	X		X		X		X			
	Confianza	Cuento con que tienen un trato de todo a punto, según me interesa en su servicio.	X		X		X		X			
		Me siento escuchado y acogido con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sayapita.	X		X		X		X			
		Entiendo que la atención brindada por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sayapita es de alta calidad.	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Dr. EDILBERTO BARDALES ROMÁN
 Firma del experto


 EXPERTO EVALUADOR
 DR. EDILBERTO BARDALES ROMÁN

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

3. TESISISTA:

Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021


EXPERTO EVALUADOR
DR. EDILBERTO BARDALES ROMÁN

Validación del instrumento 03

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Señor:

Mg. Diana Carolina Guevara Acosta

[Chiclayo.](mailto:carolina.guevara@unpsca.edu.pe)

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado Magíster en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un Instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho Instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del Instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Questionario para evaluar la calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

3. Objetivo:

Recoger información, acerca de la calidad de servicio.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 50 usuarios que asisten a realizar sus trámites o consultas en la Municipalidad Distrital de Sapillica

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar la calidad de servicio.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	1- 4
		Infraestructura	
		Apariencia del personal	
	Empatía	Satisfacción	5-8
	Fiabilidad	Puntualidad	9-16
		Interés	
		Calidad	
	Capacidad de respuesta	Comunicación	17-18
		Disposición	
	Seguridad	Confianza	19-22

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

VALIDACION DE ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor: Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

Se agradece anticipadamente a los usuarios que realizar sus trámites o consultas en la Municipalidad Distrital de Sapillica

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición					
				Total, desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	En acuerdo (4)	Total acuerdo (4)	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio.						
			Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.						
		Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.						
	Empatía	Satisfacción	Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapillica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades.					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios					
				En la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre se cumple con las promesas.					
	Fiabilidad	Puntualidad		La Municipalidad Distrital de Sapillica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios					
				La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios					
		Interés		Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica para que se haga cargo de mi asunto.					
Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.									
Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapillica son presentados correctamente desde la primera vez									
En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapillica recibo un servicio de calidad.									
La Municipalidad Distrital de Sapillica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.									
Capacidad de respuesta		Comunicación	Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
				Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
				Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.					
Seguridad		Confianza		El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado					
				Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica					
			Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad						
			Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica						
			Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.						

Anexo 3: Matriz de Consistencia

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILICA- PIURA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Parasuman, Zeithaml y Berry (1992) manifiestan que la calidad de servicio parte de la acción de complacer los requerimientos y perspectivas de los clientes, puesto que, es uno de los factores subjetivos, ya que, mediante los enfoques, los usuarios logran calificar el nivel de la calidad del servicio y/o producto.	Genera valor a los usuarios, así como confianza y expectativas positivas que permiten un mejor resultado, se tomó como dimensiones según el modelo Servqual, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad, empatía	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio. Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.	Técnica Censo Instrumento Cuestionario	1= Total desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= En acuerdo 5= Total acuerdo
				Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapilica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.		
				Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapilica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.		
			Empatía	Satisfacción	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios En la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre se cumple con las promesas. La Municipalidad Distrital de Sapilica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios		
					Puntualidad		
			Fiabilidad	Interés	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la		

					Municipalidad Distrital de Sapilica para que se haga cargo de mi asunto. Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.					
					Calidad			Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapilica son presentados correctamente desde la primera vez En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapilica recibo un servicio de calidad. La Municipalidad Distrital de Sapilica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio. El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica me ayudará a resolverlo inmediatamente.		
								Capacidad de respuesta	Comunicación	Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.
									Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapilica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado
					Seguridad			Confianza	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapilica Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapilica Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

VARIABLE	dimensiones	Indicadores	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES				
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)						
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
COMPETENCIAS LABORALES	Elementos tangibles	Apariencia de equipos	La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		X					
			Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.	X		X		X		X					
		Infraestructura	La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.	X		X		X		X					
	Empatía	Apariencia del personal	Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapillica tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.	X		X		X		X					
		Satisfacción	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está atento a mis requerimientos y necesidades.	X		X		X		X					
				El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios	X		X		X		X				
	En la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre se cumple con las promesas.		X		X		X		X						
Fidelidad	Puntualidad	La Municipalidad Distrital de Sapillica atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios	X		X		X		X						
			La Municipalidad Distrital de Sapillica cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios	X		X		X		X					
			Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica para que se haga cargo de mi asunto.	X		X		X		X					
	Calidad		Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.	X		X		X		X					
			Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapillica son presentados correctamente desde la primera vez	X		X		X		X					
			En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapillica recibo un servicio de calidad.	X		X		X		X					
			La Municipalidad Distrital de Sapillica cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.	X		X		X		X					
	Capacidad de	Comunicación	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	X		X		X		X					
				Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica me ayudará a resolverlo inmediatamente.	X		X		X		X				
				Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	X		X		X		X				

Seguridad	Disposición	El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado																		
	Confianza	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica																		
		Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad																		
		Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica																		
		Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.																		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diana Carolina Guevara Acosta

Firma del experto :

/



.....
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Censo

3. TESISISTA:

Br. Jara Carhuapoma, Nancy Rosanna

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

/



.....
EXPERTO EVALUADOR

Anexo 5: Confiabilidad del cuestionario

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento calidad de servicio fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 \leq r \leq 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,880	30

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La entidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios adecuados para ofrecer un buen servicio.	54,67	258,782	,318	,879
Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad le garantizan confianza.	54,13	246,464	,539	,872
La Municipalidad Distrital de Sapolilca cuenta con instalaciones modernas y atractivas dentro de su infraestructura.	54,50	248,603	,523	,873
Los empleados de la Municipalidad Distrital de Sapolilca tienen una apariencia adecuada y agradable en la atención.	54,47	247,568	,585	,871
El personal de la Municipalidad Distrital de Sapolilca siempre está atento a mis requerimientos y necesidades.	54,40	251,076	,479	,874
El personal de la Municipalidad Distrital de Sapolilca les brinda una atención individualizada a todos sus usuarios	55,17	266,351	,151	,883
En la Municipalidad Distrital de Sapolilca siempre se cumple con las promesas.	54,70	257,252	,356	,878
La Municipalidad Distrital de Sapolilca atiende las necesidades específicas de cada uno de sus usuarios	54,47	250,947	,479	,874
La Municipalidad Distrital de Sapolilca cuenta con horarios de atención convenientes para sus usuarios	54,30	242,562	,561	,872
Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Municipalidad Distrital de Sapolilca para que se haga cargo de mi asunto.	54,43	251,909	,430	,876
Se cometen errores con los registros y anotaciones de las solicitudes el cual demora su proceso.	54,00	251,517	,403	,877
Los distintos servicios que me presta la Municipalidad Distrital de Sapolilca son presentados correctamente desde la primera vez	54,53	254,533	,355	,878
En todo momento, en la Municipalidad Distrital de Sapolilca recibo un servicio de calidad.	54,53	250,120	,508	,873
La Municipalidad Distrital de Sapolilca cumple con sus promesas hechas a sus clientes garantizándole la calidad del servicio.	54,30	243,252	,626	,870
El personal de la Municipalidad Distrital de Sapolilca siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	54,33	244,851	,546	,872
Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Municipalidad Distrital de Sapolilca me ayudará a resolverlo inmediatamente.	54,23	247,289	,599	,871

Si solicito algo al personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	54,27	256,685	,317	,879
El personal de la Municipalidad Distrital de Sapillica comunica cuando concluirá el servicio de cada proceso solicitado	54,27	238,064	,690	,867
Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Municipalidad Distrital de Sapillica	54,43	246,185	,583	,871
Confío en que nunca se deje de lado o pierda algún documento en la entidad	54,83	255,385	,382	,877
Me siento tranquilo y seguro con el servicio que me ofrece la Municipalidad Distrital de Sapillica	54,67	249,540	,464	,875
Considera que la atención brindada por los colaboradores se da de manera cortés.	54,77	260,737	,350	,878

Anexo 5: Desarrollo de propuesta

Modelo de Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

Introducción

La gestión por procesos se entiende como una forma de ver cada organización, como un sistema interrelacionado de procesos que se orienta a satisfacer las necesidades de los clientes, mediante una organización lógica de los recursos disponibles. Esta herramienta permite comprender cada proceso de la empresa, alineándolos al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y permitiendo la evaluación constante del desempeño individual y organizacional, lo cual es fundamental para las empresas en el uso óptimo de los recursos y la garantía de satisfacer las necesidades de sus clientes. Por otro lado, la calidad de servicio definida como el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa hacia los clientes, medido durante un plazo, mediante el nivel de satisfacción de sus necesidades, ha sido un concepto que desde hace varias décadas ha sido de interés por las organizaciones. De esta manera, las mejoras en la calidad del servicio se han transformado en uno de los pilares de la gestión empresarial visto que, en un escenario caracterizado por la globalización y la competencia, si no se logran cubrir las expectativas de los clientes, es casi un hecho que prefieran adquirir el servicio de otro competidor. Por otro lado, con la proliferación de las redes sociales, un comentario negativo respecto a la calidad del servicio de una empresa, culmina con una grave afectación de su imagen y la pérdida de participación en el mercado.

1. Marco teórico

Las teorías respecto a la variable calidad de servicio esta es considerada como un elemento difícil para conciliar el éxito de una entidad, la calidad de servicio, puesto que esta es determinada por los consumidores. Por su parte, López (2016) señala que las organizaciones alcanzan un alto nivel de calidad, mientras estas entiendan el concepto se las dos variables calidad y servicio.---Carrasco (2018) determina que la calidad de servicio se lleva a cabo en el momento del pago, básicamente como la

vinculación entre el consumidor y el vendedor, requiriendo ser ensambladas en la fábrica, entregando así la mercadería comprada sin defectos al comprador, en contraposición de la mercadería física, muchas veces los clientes van hasta el lugar de fabricación con el fin de estar atentos a lo que se realiza y para que este quede bien.

De acuerdo al modelo Servqual para medir la calidad de servicios, Rilo (2018) mencionó que "Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron el modelo, cuyo propósito es administrar, medir y evaluar la calidad del servicio brindado por la organización. El objetivo principal del modelo es optimizar la calidad del servicio brindado" (p. 60).

En cuanto a la variable gestión de procesos la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) define a la gestión de procesos como una verdadera maniobra de cometido, ya que repotencia el talento para alcanzar los frutos tratando de superar los obstáculos de un sistema organizacional de clase funcional. Debe estar vinculado con los fines de la institución y orientados a ayudar al habitante. Lo que identifica, sistematiza y mejora los procesos serán necesarios para potenciar la capacidad de gestionar, perfeccionar el uso de todo el recurso público para poder alcanzar resultados y fortalecer el papel del estado y de los organismos que lo componen (p.2), asimismo Díaz (2017) El enfoque basado en procesos , es mejorar el uso de la eficiencia y eficacia en los labores que realizan las empresas para poder alcanzar las metas fijadas en su plan estratégico; asimismo es un sistema significativo para dirigir y constituir la forma en la que las acciones de sus labores creen un valor agregado para el consumidor o beneficiario. Además, el enfoque orientado en los procesos potencia la modificación de un modelo de función de clase vertical a una de clase horizontal, partiendo las vallas que existen entre las unidades funcionales para poder alcanzar al logro de los objetivos trazados en las empresas.

Asimismo, de acuerdo a (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018) menciona que la gestión por procesos se desarrolla en tres fases como: La **Determinación de los procesos**, implica la identificación de los mismos dentro la entidad y la determinación de los elementos que lo integran, Esta fase está integrada por 5 pasos: identificación de los productos, identificación de los procesos, caracterización de los

procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos y aprobación y difusión de los documentos generados. En cuanto al **Seguimiento, medición y análisis de procesos**, Beltrán et al. (2009), indica que es la acción de medir y analizar los procesos, por lo tanto, nos permitirá conocer los resultados que estamos alcanzando, siendo de vital importancia llevar a cabo esta tarea para verificar si se está obteniendo los logros esperados, Esta fase está integrada por 2 pasos: seguimiento y medición de los procesos y análisis de los procesos. Asimismo, a la **Mejora de los procesos**, Medina et al. (2018), plantea que es de mucha importancia porque además de buscar que el sistema sea eficiente, ayuda a la implementación de los sistemas de gestión y a las tendencias modernas alineadas a la gestión por procesos. Esta fase está integrada por 4 pasos: selección de problemas en los procesos, análisis de causa – efecto, selección de mejoras e implementación de mejoras.

2. Diagnostico

Por su parte en la Municipalidad distrital de Sapillica que pertenece al departamento de Piura, se aprecia deficiencias en la calidad del servicio brindado, realidad que se evidencia en la demora de atención de trámites como verificación y entrega de partidas de nacimiento; agilización de expedientes técnicos de contratación; escasa atención a las denuncias de los vecinos en casos de fiestas, y alteración del orden en las calles; falta de coordinación y de formalización de trámites internos entre áreas; ausencia de información y orientación al ciudadano ante pedido de apoyo a familias o la comunidad, entre otros; situaciones que conllevan a una sensación de descontento y maltrato en las personas que acuden a la Municipalidad por la pésima calidad de servicio recibida al realizar sus trámites.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Proponer un modelo de Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

3.2. Objetivos específicos

Determinar los procesos para una organización sistemática, flexible, adaptiva y dinámica para responder oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad.

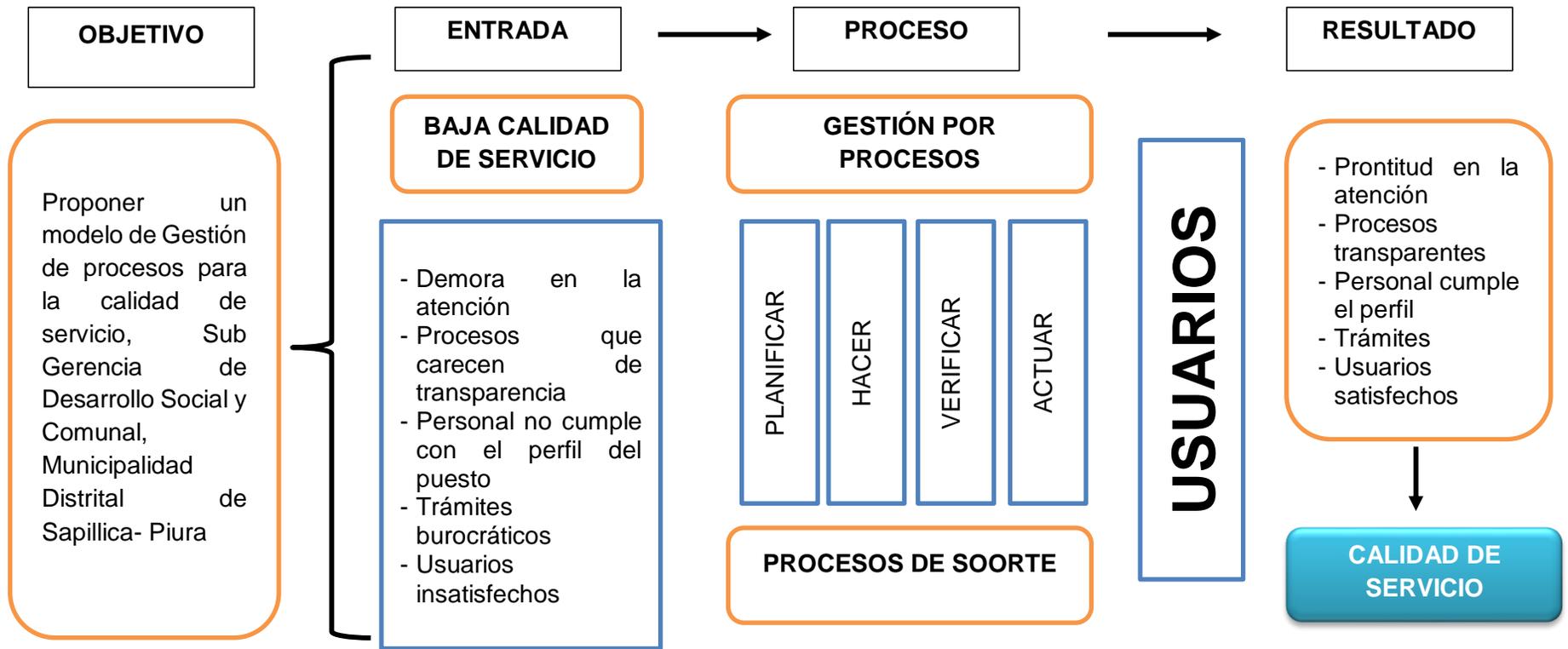
Realizar un seguimiento, medición y análisis de procesos en la Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

Mejorar los procesos del personal de la Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura

Fortalecer el modelo de gestión de procesos procurando una mejor articulación entre las funciones del personal.

4. Propuesta

GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA



5. Ejes del modelo de gestión por procesos

5.1. Pilares.

Procesos principales o clave: son los relacionados con el material que se utilizará en la producción del bien o servicio y con la gestión de la información necesaria para procesar los requerimientos del cliente.

Procesos de soporte: Son procesos intermedios o también llamados procesos de soporte, que no determinan el resultado de los productos, si no ayudan a lograrlo o lograrlo.

Procesos estratégicos: Indican cómo deben llevarse a cabo para que los objetivos estén orientados hacia la misión y la visión de la empresa.

5.2. Principios.

Orientación al cliente

Conociendo las necesidades a corto y largo plazo de nuestros clientes, podremos cumplir con sus requerimientos y superar sus expectativas.

Liderazgo dirigido

El papel principal de los empleados es seguir y comprometerse con los objetivos de la empresa, asumiendo la plena responsabilidad de su ejecución.

Centrarse en los procesos

Para lograr resultados efectivos, todas las actividades de la organización deben gestionarse o administrarse a través de la gestión de procesos.

Mejora

La mejora continua debe verse como un objetivo permanente en cualquier situación en la que se encuentre la empresa u organización.

Toma de decisiones informada

Las decisiones deben tomarse siempre teniendo en cuenta los hechos y la situación actual en la que se encuentran, siendo claros y objetivos sobre lo que podría suceder en el futuro si se toma esa decisión.

Gestión de relaciones

Tener una buena relación entre trabajadores, clientes y equipo directivo creará valor en cada actividad interna y externa que se realice en la organización.

5.3. Componentes.

Cadena de valor. Es una herramienta de análisis, que facilita la comprensión de la estrategia de una organización, a través de una forma dinámica e interactiva de presentar los procesos que componen la empresa.

Mapa de proceso. Permite mostrar interacciones a nivel macro. Así, los procesos operativos interactúan con los procesos de soporte porque comparten necesidades y recursos, y con los estratégicos porque comparten datos e información.

Arquitectura de procesos. Es una estrategia organizativa y un requisito previo para una buena comprensión de las actividades de gestión de procesos.

Manual de procedimientos. Proporciona información detallada, ordenada, sistemática y completa que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las diferentes operaciones de los procesos que una organización y una empresa contienen.

Diagrama de flujo. Representación gráfica de las distintas actividades que componen una técnica o parte de ella, construyendo su ordenamiento secuencial. Ordenarlos por imágenes según la idea de cada uno, es decir, es una mezcla de imágenes y aclaraciones que expresan consecutivamente los medios de un ciclo, por lo que es más evidente.

5.4. Contenidos (proceso).

Pasos de la metodología PDCA

La metodología PDCA toma su nombre de la primera letra de sus cuatro etapas en inglés: PLAN; Hacer); CHEQUE; ACT (actuar); Cada uno de los pasos se describe a continuación:

PLAN (Planificar)

En este paso, es importante evaluar el problema de arriba a abajo para construir los destinos y ciclos importantes para lograr los resultados según el resultado normal. También se examinan los aparatos y planes de gasto de activos que se utilizarán para solucionar el problema.

Al aceptar el resultado normal como un objetivo, contrasta con los diferentes métodos en los que el logro o la precisión del detalle es adicionalmente esencial para la mejora.

DO (Hacer)

En este punto, deben ejecutarse las actividades programadas. En la remota posibilidad de que sea concebible, en una escala limitada. También debe establecer un programa o estrategia. Se registran los ejercicios, horarios y personas responsables del emprendimiento. Posteriormente, se planifican adicionalmente los marcadores que permitirán la ejecución del siguiente propósito del sistema.

CHECK (Verificar)

Después del uso, es importante refinar y / o hacer marcadores para recopilar información de control nuevamente e investigarla, contrastarla con los objetivos y detalles subyacentes, para evaluar si se ha logrado la mejora normal.

Un organismo interior y autosuficiente (inspector) debería ser responsable de la verificación ocasional del ciclo, así como de la compensación de las actividades propuestas y la preparación del personal de revisión.

ACT (Actuar)

En esta etapa, es importante ajustar los ciclos según los finales del avance anterior para lograr los objetivos con los detalles subyacentes, si las actualizaciones adicionales son esenciales.

5.5. Análisis de la metodología PDCA para la preservación de un sistema de mejora continua en el servicio que brinda

Fomenta el interés del personal en diversas oficinas y capacidades.

Fomentar la cooperación.

Facilita la presentación de la figura del cliente interior.

Romper los límites interdepartamentales y prácticos

Lo anterior muestra que el procedimiento PDCA se utiliza para solucionar varios problemas que requieren un patrón constante de examen para lograr una mejora continua. Los atributos y segmentos del ciclo PDCA parecen ajustarse a los requerimientos de mejoramiento de la naturaleza de la administración de la institución y deben estar disponibles en la ejecución del "Directorio por Procesos" ya que es importante controlar tramites y descubrimientos para la mejora continua de las administraciones dadas por esta sustancia.

Requiere el uso de un marco que garantiza una mejora constante a través de la documentación y la recopilación de datos. La estrategia PDCA en la etapa de normalización realiza las actividades adecuadas con el objetivo de que los resultados obtenidos se mantengan a largo plazo y de esta manera evite que se conviertan en una ventaja transitoria.

Las actividades que de acuerdo con la filosofía PDCA deben adoptarse son las siguientes:

- Notificar a las personas o sustancias que deban acercarse a la institución para continuar con sus trámites.
- Documentar cualquier ajuste de tramite o proceso.
- Dar datos sobre tramites a personas influidas.
- Definir qué medidas se utilizarán posteriormente para seguir tramites o procesos

En consecuencia, la filosofía PDCA brinda una estrategia metódica para atender los problemas, ya que garantiza que el impulsor principal esté restringido al brindar la forma más breve y segura para la salvaguardia de los resultados.

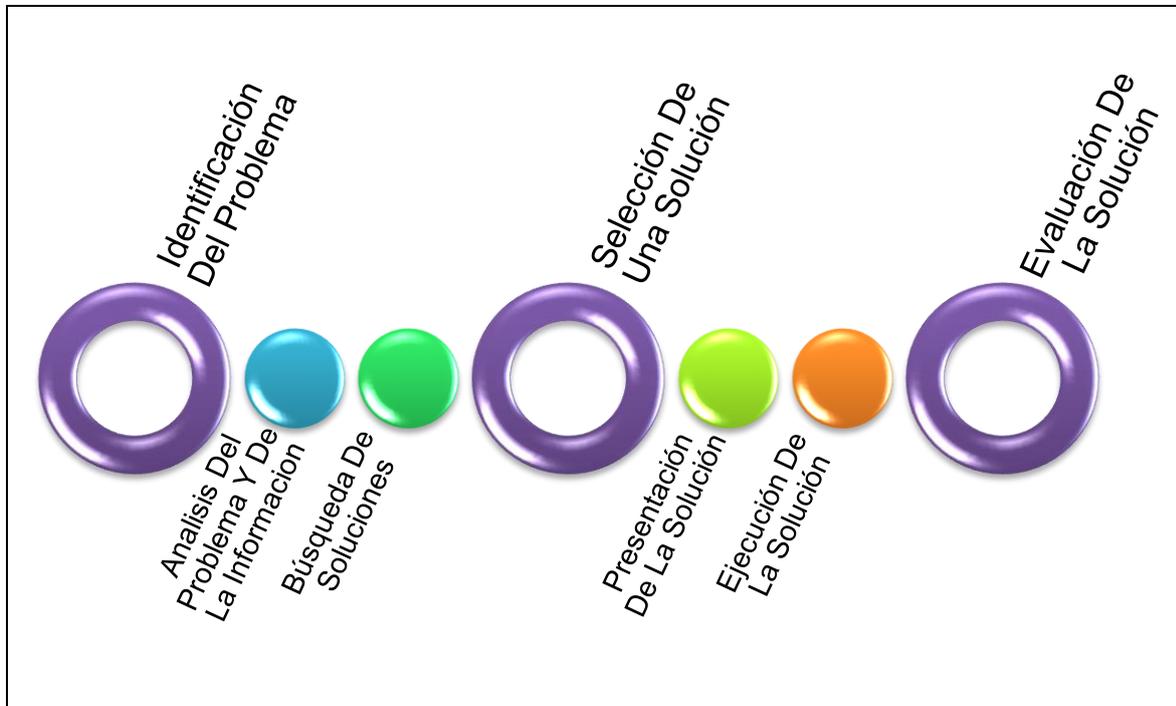
5.6. Gestión de procesos

PROCESO 0	PROCESO 01	PROCESO 02	PROCESO 03	ACTIVIDADES
Gestión de procesos	Planificación	Diagnóstico de la realidad problemática	Identificación del problema	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar, adaptar instrumentos de evaluación de indicadores de calidad en el servicio. - Diseñar formatos completos para el procesamiento de datos. - Presentación de los resultados de la encuesta. - Plan de concientización a todas las áreas vinculadas
		Elaboración de términos de referencia	Formulación de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer en cuaderno de trabajo las necesidades de la institución participante (usuarios) - Diseño de objetivos de objetivos claros y precisos - Selección de estrategias a aplicar - Consolidación de los objetivos con la instrucción mediante reuniones concertadas
		Gestión de presupuesto para la ejecución del plan	Elaboración de requerimiento presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar el plan de necesidades al ente correspondiente - Elaboración de solicitud de requerimiento - Asignar correctamente las partidas en cada uno de los elementos, productos o servicios a solicitar
			Presentación de solicitud de requerimiento	Evaluación previa de las medidas, procedimientos y necesidad real de las áreas usuarias Presentación de solicitud de requerimiento presupuesta
			Evaluación y aprobación de presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de disponibilidad presupuestaria - Presentar el informe de disponibilidad presupuestaria. - Aprobación de disponibilidad presupuestaria para el plan
		Ejecución	Establecer un plan de acción.	Selección de acciones para la ejecución del plan
	Implementación de actividades		Designación de responsables	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del plan de convocatoria interna, características, salarios, requisitos, entre otros - Programación de la evaluación de posibles encargados

				<ul style="list-style-type: none"> - Selección de responsables bajo los requisitos establecidos en los manuales - Conformación del equipo de acuerdo a los plazos establecidos
			Proponer de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer parámetros para la ejecución del plan - Diseñar indicadores de evaluación en cada proceso
			Enumerar las actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la cantidad de actividades a desarrollarse - Revisión de las actividades en contraste con los manuales organizacionales
		Establecer un cronograma de acciones	Determinación del tiempo de la ejecución del plan	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del cronograma de ejecución del plan - Seguimiento del plan mediante los indicadores de gestión planteadas
	Evaluación	Gestión de evaluación	Creación del comité veedor	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del comité veedor - Seguimiento de las etapas y establecimiento de metas comunes
Proceso de mejora continua	Gestión de retroalimentación	Actuar de acuerdo a los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de los resultados - Diseño de estrategias para mitigar las metas no alcanzadas - Puesta en marcha de mejoras si en caso lo amerita 	

5.7. Estructura de la Gestión de Procesos

Se define de acuerdo con la posición de los miembros dentro de la organización municipal. En la práctica, está dividido en los pasos siguientes:



Reconocer a sus empleados.

La dirección debe ser capaz de motivar y reconocer a sus empleados. Reconocer significa comunicar con los empleados y hacerles saber que en la organización se conoce y se aprecia su labor y su esfuerzo, significa aportar orgullo y autoestima a los empleados mostrándoles agradecimiento por sus esfuerzos.

El reconocimiento es una poderosa fuerza que adopta a la organización:

Ganas de pertenecer a la organización.

Sentimiento de grupo.

Ganas de trabajar y de esforzarse

Orgullo personal y grupal.

La dirección debe ser capaz de crear los mecanismos necesarios que generen el reconocimiento:

Premios individuales y en equipos.

Presentaciones de los trabajos realizados por equipos

Reuniones frecuentes entre dirección y equipo.

Formación.

El equipo de dirección, debe en primer lugar formarse a sí mismo en todos los temas relacionados con la Calidad total y Gestión por Procesos para después formar su propio equipo y trabajar directamente en estos temas.

Posteriormente estará en condiciones de participar en la formación o de colaborar con otros equipos de nivel inferior.

En general, tanto los directivos como los empleados que trabajan en equipos de gestión de procesos deben formarse en:

Funcionamiento en equipos.

Gestión de procesos y por procesos.

En herramientas y técnicas de mejora.

Permitió profundizar los conocimientos sobre el tema y poder buscar una solución

al problema identificado.

5.9. Recursos y presupuesto

Clasificador de gasto	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Total
RECURSOS HUMANOS				
2.3.2 7.1	Servicios profesionales (consultoría)	1 unidad	10000.00	10000.00
MATERIALES E INSUMOS				
2.3.1 5.1 2	Papel	2 cientos	60.00	60.00
2.3.1 5.1 2	Tinta de impresoras	10 unidad	200.00	200.00
2.3.1 5.1 2	Lapiceros	4 docena	48.00	48.00
SERVICIOS				
2.3.2 2. 3.1	Servicio de telefonía móvil	12 meses	1200.00	1200.00
2.3.2 2. 2.3	Servicio de Internet	12 meses	6000.00	6000.00
	Servicios de Consultoría	2 meses	4000.00	8000.
GASTOS OPERATIVOS				
2.3.2 1.1.3	Viáticos		2000.00	2000.00
2.3.2 1.2.99	Refrigerio		1000.00	1000.00
TOTAL				28 508.00

Anexo 6: Validación de propuesta (3 Jueces)

EXPERTO 01

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA "GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA
CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y
COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA"

Estimado Señor:
~~Dr. / Mag. / MSc.~~
DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM

Recibe saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA, cuyo autor es el Br. JARA CARHUAPOMA NANCY ROSANNA En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Nombre: DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM

DNI: 18139166

Profesión: INGENIERO DE SISTEMAS

Último Grado obtenido: DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar; requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustente la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle de las actividades de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA DE MODELO

Luego de realizada la revisión del documento intitulado GESTION DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA

, presentado por el Br. JARA CARHUAPOMA, NANCY ROSANNA, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM

DNI: 18139166

FIRMA.....

EXPERTO 02

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA "GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA
CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y
COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA"

Estimado Señor:
Dr. / Mg. / MSc.
EDILBERTO BARDALES ROMAN

Recibe saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA-PIURA, cuyo autor es el Sr. JARA CARHUAPOMA NANCY ROSANNA En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Datos del Experto:

Nombre: MG. ZAVALA GUERRERO, MELISA JACKELINE

DNI: 73248372

Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Ultimo Grado obtenido: MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS, MENCIÓN: FINANZAS

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teorico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la Investigación.			X
06	Detalle de las actividades de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un x según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA DE MODELO

Luego de realizada la revisión del documento intitulado GESTION DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA-PIURA , presentado por el Sr. JARA CARHUAPOMA, NANCY ROSANNA, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un x según su apreciación

Nombre del Experto: MG. ZAVALA GUERRERO, MELISA JACKELINE

DNI: 73248372


Mg. Melisa Jackeline Zavala Guerrero
FIRMA.....

EXPERTO 03

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA "GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA
CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y
COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA"

Estimado Señor:
Dr. / Mg. / MSc.
DIANA CAROLINA GUEVARA ACOSTA

Recibe saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la Propuesta GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA-PIURA, cuyo autor es el Br. JARA CARHUAPOMA NANCY ROSANNA En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta).

Delos del Experto:

Nombre: MG. DIANA CAROLINA GUEVARA ACOSTA

DNI. 47345175

Profesión: ABOGADA

Último Grado obtenido: MAGISTER GESTION PUBLICA

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios esenciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustentan la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la Investigación.			X
06	Detalle de las actividades de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viability de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un espe según su apreciación

Observaciones:

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA DE MODELO

Luego de realizada la revisión del documento intitulado GESTION DE PROCESOS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO, SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILLICA- PIURA , presentado por el Br. JARA CARHUAPOMA, NANCY ROSANNA, se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un espe

Nombre del Experto: Mg. DIANA CAROLINA GUEVARA ACOSTA

DNI: 47345175

FIRMA.....



Anexo 7: Constancia de autorización para aplicación de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILICA
Av. Ernesto Merino S/N –Sapillica-Ayabaca-Piura
SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y COMUNAL



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

Sapillica 22 de junio del 2021

OFICIO N°431-2021-MDS-A

Señora

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos

Directora de Escuela de Posgrado –Chiclayo

Universidad Cesar Vallejo

Carretera Pimentel km 3.5 – Chiclayo

Presente:

Asunto : Solicitud de autorización para realizar investigación

Referencia : Carta S/N, (H.R.N° 020727)

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a su vez manifestarle que, en atención a su documento de la referencia, esta entidad considera viable la realización de la investigación denominada "Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura" a cargo de la estudiante Srta. Nancy Rosanna Jara Carhuapoma.

En ese orden de ideas, remito la conformidad al pedido formulario, a fin que se sirva disponer las acciones conducentes a la realización de la precitada investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle la muestra de mi estima.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAPILICA
ROGARI SALVADOR FIGUEROA
ALCALDE

Anexo 8: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones
¿Cuáles son las características de la propuesta basado en la gestión de procesos que permitirá la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021?	<p>Determinar las características del modelo de gestión por procesos para la mejora de la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Diagnosticar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021.</p> <p>Diseñar propuesta de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021.</p> <p>Validar la propuesta de gestión de procesos para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021.</p>	<p>La implementación del modelo de gestión por procesos mejorara la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sapillica, 2021.</p>	<p>Modelo de Gestión por Procesos</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658)</p> <p>Aporte teórico</p> <p>Gestión por procesos</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>

Fuente: Elaboración propia