



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad
provincial de Asunción, Ancash, 2021**

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

AUTORA:

Bach. Polo Ayala, Liz Violeta (ORCID: 0000-0001-5783-1209)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, fuente de vida y misericordia.

A mi esposo Oscar e hija Kathia por su gran apoyo incondicional, por brindarme su ayuda en todo momento y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi madre y hermanos, por su confianza y apoyo en cumplir mis metas.

Liz Violeta

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores de la municipalidad provincial de Asunción por estar dispuestos a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

La Autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2.Variable y operacionalización.....	17
3.3.Población, muestra y muestreo.....	18
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5.Procesamientos.....	20
3.6.Método de análisis de datos.....	20
3.7.Aspectos éticos.....	20
IV.RESULTADOS.....	22
V.DISCUSIÓN	29
VI.CONCLUSIONES	33
VII.RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Expertos de validación	19
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de las variables	20
Tabla 3. Niveles de la gestión por procesos con sus dimensiones	22
Tabla 4. Niveles de la calidad de servicio con sus dimensiones	23
Tabla 5. Determinar la relación que se presenta entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021....	25
Tabla 6. Conocer la relación que se presenta entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021....	26
Tabla 7. Establecer la relación entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.	27
Tabla 8. Precisar la relación que presenta los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Diseño del estudio.....	16
Figura 2. Barra de la gestión por procesos con sus dimensiones	22
Figura 3. Niveles de la calidad de servicio con sus dimensiones.....	23

Resumen

El estudio se ubica dentro de la línea de investigación de reforma y modernización del estado, para ello se ha planteado como objetivo determinar la relación que se presenta entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, siguiendo los pasos del método científico, considerando el diseño no experimental - correlacional, porque no se manipula a las variables, con alcance temporal, porque se basa en un solo momento para el recojo de datos y el enfoque es cuantitativo porque se plantean resultados estadísticos, para ello se trabajó con una población de 50 servidores públicos, la muestra estuvo conformada por la misma cantidad, aplicando el muestreo no probabilístico para su selección, aplicando la técnica de la encuesta y su instrumento que fue el cuestionario, realizando el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, logrando concluir: Se ha logrado demostrar que existe relación significativa ($Rho = 0.791$; $sig. = 0.000$) entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, además se ha comprobado la hipótesis del estudio y rechazado la hipótesis nula al registrarse que la significancia es menor al 0.01, afirmando que las actividades que se realicen de los procesos se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio, procesos de soporte.

Abstract

The study is located within the research line of reform and modernization of the state, for this purpose it has been proposed to determine the relationship that occurs between management by processes and quality of service in the provincial municipality of Asunción, Ancash - 2021, following the steps of the scientific method, considering the non-experimental - correlational design, because the variables are not manipulated, with a temporal scope, because it is based on a single moment for data collection and the approach is quantitative because statistical results are raised, For this, we worked with a population of 50 public servants, the sample was made up of the same amount, applying non-probabilistic sampling for its selection, applying the survey technique and its instrument was the questionnaire, carrying out the process of validity and reliability before its application, managing to conclude: It has been possible to show that there is a significant relationship ($Rho = 0.791$; $sig. = 0.000$) between the management by processes and quality of service in the Provincial Municipality of Asunción, Ancash - 2021, in addition, the study hypothesis has been verified and the null hypothesis rejected when registering that the significance is less than 0.01, stating that the activities that are carried out from the processes are considered favorable so that a quality service can be provided in the entity.

Keywords: Process management, service quality, support processes

I. INTRODUCCIÓN

Las grandes corporaciones debido a la globalización y para seguir en presión dentro del mercado, se han visto obligadas a optar por el comercio ante las transformaciones que se ocasionan en el mercado indagando el crecimiento de la empresa, para ello han seleccionado la innovación en sus técnicas; viendo que esto permitirá un mayor desempeño global de la organización a través de sus colaboradores (Medina, Nogueira, Hernández y Comas, 2019). Algo similar ocurre con las organizaciones públicas en los últimos años, que han tenido que hacer cambios importantes, ya no se ajustan al requerimiento del tipo destacado de establecimientos que pueden estar dentro del mercado, sino además a las entidades que los requieren, por lo que se puede brindar un gran proveedor, teniendo en cuenta que cada grupo enfrenta inconvenientes mientras aplica nuevas tácticas. Para ello, es crucial contar con colaboradores dedicados al grupo y situaciones internas que permitan a los trabajadores adaptarse al comercio (Cabrera, Medina y Puentes, 2017).

Para el profesional colombiano Rodríguez (2017), afirma que coexisten numerosos componentes que inciden en el éxito de una excelente Gestión por Procesos como una buena empresa, adicionalmente agrega que “es una manera de empresa muy distinta a la habitual, y en el que recompensa la percepción de los clientes relacionado a las actividades de la organización”. Para Castanedo (2018), indica que, el papel de las instituciones dentro del nuevo siglo ha adquirido nuevos y más exigentes deberes en materia de aprendizaje de los profesionales de destino para emprender una carrera globalizada en medio de un argumento matizado por un profundo levantamiento tecnológico y la transnacionalización de las empresas; esfuerzos, relaciones monetarias y financieras. Por otro lado, sugiere que la gestión a través de procedimientos dentro de la agencia y el desarrollo en el nuevo siglo debe despojarse de su método reduccionista y ampliar sus alternativas de efectividad con la ayuda de vincular los requisitos ISO 9000 y 9001-2000 a su ejecución.

A nivel nacional se ha encontrado que la pandemia del Covid-19 ha reflejado como se encuentra las entidades públicas en cuanto a procesos y las herramientas tecnológicas con la que cuenta, a ello según el documento técnico

de Deloitte (2015), manifiestan que, la gestión por procesos, nace a nivel operacional como una ayuda para expandir la generación de valor en el desenvolvimiento de las operaciones de la institución, mediante la administración efectiva y el perfeccionamiento continuo de los procesos. Para Chaname (2019), hace mención que la gestión mediante procesos se basa en secuencias de actividades y señales, que pueden estar alineadas con las necesidades del cliente que abandona, que en nuestro caso son los estudiosos. Es mucho más horizontal y transversal que el método tradicional, ya que es un sistema idéntico en el que participan e interactúan personas de diferentes instrucciones y dispositivos, vendiendo el trabajo en equipo.

En la región Ancash se evidencian problemas similares que no se aplica de manera adecuada la gestión por procesos lo que llevan a inadecuadas gestiones. En el caso de la municipalidad, se ha desarrollado un nuevo sistema con el propósito de optimizar sus procesos, no solo recapacitando en el colaborador sino también en los usuarios con ello facilitar un mejor servicio y optimizando procesos. Cabe resaltar que este tipo de proyectos no suele dar el resultado esperado, ante este tipo de eventualidad es importante brindar las herramientas necesarias para que el colaborador de la entidad desarrolle sus funciones no afectando la productividad y la atención que se brinda al usuario. La institución no ha brindado las herramientas como capacitaciones constantes, manuales o guías de estos nuevos procesos; así mismo se ha observado que los servidores públicos no aceptan estos cambios, lo cual su molestia se ha visto reflejada en la atención al cliente generando infinidad de reclamos.

Bajo lo mencionado se presenta la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?, presentando los problemas específicos de: ¿Cómo se relaciona los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?; del mismo modo se tiene: ¿Cómo se relaciona los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?, por último se tiene ¿Cómo se relaciona los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?.

A través de lo mencionado se tiene la justificación, para ello se tiene en consideración al aspecto social, el estudio beneficia a la municipalidad porque se realiza un análisis que permitirá a las autoridades conocer la percepción que se tiene de los procesos que se realiza actualmente, además en el campo práctico se obtendrán datos estadísticos que ayuden en análisis cuantitativo y detectar donde se encuentran los procesos que presentan falencias, por otro lado en el campo metodológico se tiene que al desarrollar el estudio se tiene que elaborar instrumentos que faciliten su análisis, para ello se tendrá en consideración a las dos variables de estudio con el propósito de conocer cómo se presenta la percepción, finalmente en el campo teórico se tiene que el estudio logrará obtener conclusiones que serán de gran aporte a los futuros estudios porque servirá como antecedente para seguir profundizando esta problemática.

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación que se presenta entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021. Bajo lo mencionado se tiene como objetivos específicos a: Conocer la relación que se presenta entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021. Así se planteó el objetivo: Establecer la relación entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021. Finalmente se tiene el objetivo que se basa en precisar la relación que presenta los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción.

Finalmente, como hipótesis general se tiene: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021. De ello se tiene a las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021. Así se planteó el siguiente: Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021. Finalmente se tiene la hipótesis que se basa en: Existe relación significativa entre los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En esta fase del estudio se seleccionan los antecedentes más relevantes, presentando el aporte de Alarcón, Alarcón & Guadalupe (2019), se encargaron de desarrollar un artículo que se enfoca con *“La elaboración del mapa de procesos para una universidad pública de Ecuador”*, El objetivo es iniciar una gestión moderna para el crecimiento de expectativas satisfactorias. Las universidades han intentado utilizar la técnica procedimental, indicando una variedad decente dentro de la elaboración narrativa y el mapa procedimental. Este artículo examina la Ley de Educación Superior y las hipótesis de procedimiento para proponer un mapa de enfoques de moda utilizados dentro de las universidades del país. Razona que, para ampliar la guía de procedimientos, para algunas universidades y asociaciones de diversos tipos, el comienzo de la diferencia en el consejo e incluso el inicio del plan de su marco de calidad, en este sentido, su elaboración correcta impactará el resto del informe del marco o marcos que se producen utilizando esto.

Dentro de lo comentado se tiene que López (2018), desarrolló un estudio que presentó la denominación *“Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s - Guayaquil”*, pasando por el proceso y lineamientos que brindan los pasos del método científico, permitiéndole concluir: En el examen ejecutado, fue posible identificar los factores críticos dentro del agrado del transportista, incluyendo: reacción inmediata, solución personalizada, instalaciones y equipos de última generación. Y está permitido demostrar que hay clientes felices con los centros, las comidas, el dispositivo y la confiabilidad de la fuerza laboral. Con el desarrollo del estudio se reconoce que los procesos deben estar bien definidos para asegurar la calidad que se brinda a los usuarios.

Otro elemento seleccionado se tiene a Gutiérrez (2016), quien desarrolló un estudio que se basa en *“La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría - Ambato”*. El escritor concluye que el uso de la técnica del marco ejecutivo comprendió una prueba gigante, porque comúnmente tiene una estructura de niveles diversas; ya que termina siendo un deseo asombroso para la afiliación, que a través de esos trámites puede disminuir el tiempo y los gastos que pueden ser superfluos dentro

de los ejecutivos y dentro de la parte empleable, crecientes focos dentro de la agresividad que descubren una manera de eliminar los autorizados y empedradores, obstrucciones pinturas efectivas como una colección es, además, un marco de trabajo cada vez más beneficioso donde se estiman y mejoran los resultados adquiridos, siendo su motivación expandir la satisfacción del cliente, a pesar de brindar una asistencia ideal que permita la necesidad en el mercado.

De la misma manera se tiene el aporte de Hernández et. al. (2016), quien desarrolló un estudio que se basa en *“Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de soporte a la optimización de entidades del sector salud”*. Se hace mención que el proceso de los ejecutivos, demostrando la proximidad de unidades valiosas para construir el avance de los procedimientos, que la junta de perfeccionamiento de excelentes prácticas incluye en la empresa comercial en la actualidad. El uso de estos dispositivos dentro de los cimientos de la instalación médico-sanitaria de Matanzas, lo que podría estar relacionado con las estructuras para la atención de la técnica realizada por los ejecutivos en la exposición, su uso y significado para mejorar las variedades de la institución médica de emergencia y el compromiso de este, es de mencionar, en alusión a las administraciones de precio que deben suministrar.

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

El aporte que proporciona Castanedo (2018), quien desarrolló un estudio que se basa en *“Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión*

por procesos, con garantía de calidad”, la causa principal fue abogar por un plan sobre el colegio de ejecutivos a través de trámites en una Universidad de nuestras actividades y demostrar, a través de su reflexión fundamental y operativa, la forma en que refuerza el logro de productividad y viabilidad dentro del software de la orientación. de la Universidad para lograr es fundamental, eventualmente, en frases de su impacto instantáneo en la adquisición de conocimientos académicos del proceso para ayudar a sus sustitutos. Para ello, se ponderan las condiciones y las flamantes puertas de la universidad, el marco de ejecutivos y los productos y sus resultados señalados en los límites de los académicos que crea.

Bajo lo expuesto se presenta el aporte Valenzuela (2017), quien desarrolló un estudio que se basa en *“Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil”*. Se infiere que existe una conexión enorme y directa entre la atmósfera de trabajo social de las personas que trabajan en la entidad que se encuentra siendo analizada y el procedimiento que los ejecutivos desde que generó el coeficiente de relación Rho de Spearman adquirieron una estimación de 502 y el grado de esencialidad que se determinó es $p < .05$. condición exacta para respaldar la especulación del analista. Con lo mencionado se tiene que los procesos que presentan cada entidad deben ser claros para que los trabajadores lo puedan entender y aplicar de la mejor manera.

También se presenta el aporte de Rodríguez (2016), quien desarrolló un estudio que se basa en *“gestión por procesos disciplina para trazar la estructura organizacional de una entidad pública”*. Inferimos que llamamos a la Gestión de Procesos el control avanzado que incorpora estándares, aparatos e información que tienen la intención de dirigir las asociaciones para llegar a objetivos compartidos a través de pruebas distintivas en la base del proceso, estructurando y mejorando constantemente. El sistema legítimo actual nos revela que uno de los pilares centrales de la modernización en el área de administración abierta en Perú es procesar la junta, a pesar que el uso de ángulos metodológicos no está dirigido.

Otra información muy importante es lo encontrado por Cabrera y Ramos (2016), quien desarrolló un estudio que se basa en, *“El proceso de gestión de la calidad adaptada en la formación del profesional de negocios internacionales”*. Se

propone como hipotético compromiso, que se indica en un proceso de administración, una versión para el método de control satisfactorio contextualizado en la formación de expertos empresariales de todo el mundo, que se basa totalmente en la sistematización contextualizada de la excelente orientación, que se suma a la mejora de los directivos de este instructivo procedimiento, que conduce a una formación educativa contextualizada e inclusiva de aquellos especialistas de numerosos campos de interés, básica para la ejecución de su destino.

Finalmente se tiene el aporte de Troncos, Maldonado y Ortega (2020), con su estudio que presenta la denominación “Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la organización transporte cruz del sur cargo S.A.C.”, para este proceso se tuvo que seguir los lineamientos que solicita el método científico y los procedimientos del enfoque cuantitativo, logrando concluir: Se evidencia vinculación significativa entre la CS y SC en la organización ($r= 0.854^{**}$; sig.=0.000), con ello se comprobó que los aspectos de la calidad de servicio con muy importante para que los clientes presenten referencias positivas de la empresa y se logre cautivar.

Luego de presentar a los trabajos preliminares se tiene la fundamentación teórica, iniciando por la variable gestión por procesos, Agudelo (2015), se refiere a que, el control a través de métodos o la gestión diaria se logra a través del cambio perpetuo del ciclo PDCA: planificación, atención, verificación y movimiento, también reconocido como círculo de Deming, que es el punto de partida fundamental de la gestión para ayudar en el día. por gestión diaria: conexión entre personas y técnicas en el trabajo diario y que debe llevarse a cabo de forma disciplinada. De acuerdo con el concepto brindado por el autor mencionado anteriormente, nos brinda una conceptualización de Gestión por procedimientos, la cual se especializa en el pasatiempo del día a día de los colaboradores de una empresa empresarial y analiza el grado de afiliación entre las técnicas utilizadas con los colaboradores de la institución (Hernández et al., 2018).

Del mismo modo se tiene a Bravo (2016), quien manifiesta que la gestión de procesos se considera como una disciplina administrativa que facilita el control que se realiza de la organización basado en los elementos de distinguir, luego se

puede ubicar hablar, además de planificar, también formalizar, controlar, optimizar y hacer cada vez más provechosos los procedimientos de la asociación para lograr la certeza del cliente”. Se refiere que la principal finalidad de la gestión por procesos es aumentar la productividad de las empresas, realizando un análisis de todos los procesos y mediante esta herramienta nos permite detectar el cuello de botella, que retrasa los procesos de la institución, mejorando así el uso de los recursos implementando indicadores de evaluación y mejora (Ahuja et al., 2019).

Otro aporte teórico relevante en el estudio es lo manifestado por Martínez & Cegarra (2016), expresan que la gestión de todos los deportes de la empresa que generan aportó honorarios, o también podemos nombrarlo, como tantos ejercicios que colaboran, y de esta manera cambian los aportes a los resultados. Algo grande es que no debemos confundir la técnica con el método, no es igual. Usando el concepto proporcionado a través de los autores, ellos nos dicen primero que este dispositivo se enfoca en optimizar todas las fuentes para mejorar su cadena de entrega y reducir el tiempo de los trabajos. También, nos menciona una diferencia entre la palabra procesos y la palabra procedimientos, en donde nos menciona que cuando se realiza un proceso se sigue una serie de pasos para lograr las metas trazadas y los procedimientos son un método para la consecución del objetivo (Alvarez, 2018).

También se encontró el aporte de Kale (2019), expresa que, los sistemas empresariales (ES), es un sistema de información que integra los procesos empresariales con la intención de generar costos y reducir los cargos al hacer que los registros correctos se tengan a las personas adecuadas en el momento adecuado para ayudarlos a tomar las decisiones adecuadas en la gestión de recursos de una manera proactiva y eficiente. La planificación de recursos empresariales (ERP) se compone de paquetes de software de aplicación multimódulo que sirven y soportan múltiples funciones comerciales. Estos grandes sistemas automatizados de funciones cruzadas fueron diseñados para lograr mejoras eficiencia operativa y efectividad a través de la integración, racionalización y mejora Procesos empresariales fundamentales de back-office (Ruiz et al., 2014).

Con ello se tiene a Deloitte (2015), expresan que, la Gestión por Procesos o BPM como un enfoque de administración sugiere mucho más que la apropiación de la innovación para la robotización de las formas de negocio, infiere ajustar estos procedimientos y activos del negocio al sistema, metas y objetivos del negocio para garantizar la consistencia de estos, deteniéndose pensar en la estructura autoritativa como compartimentos estrechos e inflexibles para proceder hacia adelante y visualizarla como una disposición única de procedimientos. BPM no siempre es solo una innovación de PC, sino una empresa comercial de la que depende la junta directiva de los enfoques, procedimientos y dispositivos que permiten distinguir, estructurar, ejecutar, reportar, medir y controlar la burocracia empresarial, independientemente de si se hace o no. estar informatizado para obtener consecuencias confiables alineadas con los objetivos esenciales de la afiliación (Torres, et al., 2019).

Como el caso de Xerox aparece hacia el comienzo de la sección, incluso las asociaciones enormes y fructíferas son indefensas, los ejercicios no se adaptan naturalmente y las asociaciones son tan sólidas como los líderes en ellas. Las asociaciones no son estáticas; Se ajustan constantemente a los cambios en la tierra. A partir de ahora, numerosas organizaciones enfrentan la necesidad de convertirse en asociaciones muy sorprendentes debido a las nuevas dificultades en la tierra (Daft, 2016). Las empresas de hoy en día deben ser flexibles y adaptables al intercambio, de modo que ahora no se pierdan en el tiempo, sino alternativamente para que perduren en el mercado en el que compiten. En el caso de la Universidad Alas Peruanas, con mucho más propósito, debido a que, en estos días, los negocios de esta zona han resultado estar en consecuencias masificadas y unos pocos que se quedan en el rumbo comercial cuando se considera que no lo están flexibles y reacios a cambiar (Hurtado et al., 2020).

Tari (2015), muestra que el servicio de primera clase se apoya en el liderazgo de los gerentes para lograr un impacto fantástico en los clientes externos e internos, ciertamente el caso de la corporación en estudio ha implementado un diseño de posiciones empíricamente el cual termina en que el

personal ya no se siente influenciado o no presenta bien sus tareas, por otro lado, es posible que esta empresa haga un mal uso de su gente.

En la selección de la gestión por procesos se tiene a lo expuesto por Contreras, Olaya y Matos (2017), quien expresa los elementos principales son: Procesos operativo, son las técnicas de fabricación de bienes y ofertas de la cadena de costos, también conocidas como Proceso de Realización, Key o Core Business. Los llamados enfoques operacionales o misioneros son aquellos que contienen los requerimientos y deseos del ciudadano o receptor de los bienes y ofrendas, y están en tasa de alcanzar su satisfacción, estas estrategias tienen que sumar honorarios, una idea asociada a la cadena de valor.

El segundo elemento es procesos estratégicos: Son las tácticas relacionadas con la dedicación de las normativas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, además de velar por su cumplimiento (Jordán, 2015). En relación a las tácticas estratégicas, la entidad debe crear mecanismos que permitan monitorear y evaluar el desempeño general del sistema de cada entidad. Y el elemento tres es el método de soporte: están en la tasa de proporcionar asistencia o apoyo a los enfoques operativos o misioneros. Los procedimientos de ayuda o asistencia son aquellos que realizan actividades vitales para el correcto funcionamiento de las estrategias operativas o de emprendimiento (Salomón, 2018).

El aumento en la adopción de un método totalmente basado en la técnica, evidenciado dentro de los requisitos y modelos de excelencia, permite la gestión de las interrelaciones dentro de la agencia basada en procesos, basados en la satisfacción que presenten los usuarios. Pero lograr esta atención en los negocios ha resultado complejo, por el manejo de grandes volúmenes de registros, el escaso uso de mecanismos que venden interrelaciones, además de la falta de celeridad para responder a los ajustes del entorno. Al mismo tiempo, están surgiendo nuevos equipos, más acordes con la tecnología y las nuevas modas comerciales para mejorar el desempeño general del negocio (González et al., 2019).

Es necesario centrarse en el deseo de mejorar el sistema desde una actitud holística. La mejora de un proceso se puede terminar elevando lo

satisfactorio, con la reducción de actividades que no suman al valor requerido, incorporando mejoras al producto que aumenten sus ventajas, la mejora de la afición humana (estilo de vida organizacional, gestión, motivación, clima, conocimiento, etc.), la incorporación de prácticas asombrosas (Benchmarking), la capacidad de decidir los riesgos de la técnica y manipularlos de manera proactiva (Puntos Críticos de Control); así como la mejora buscando elevar la sustentabilidad de la manufactura (Facho, 2016).

La Gestión de Procesos es una estrategia que surgió de la Gestión como una buena forma de hacer que los grupos sean eficientes, logrando descubrir los enfoques que se relacionan sin demora con sus clientes y los productos que anticipan de la corporación (Robles y Díaz, 2017).

En cuanto a la fundamentación teórica de la calidad de servicio se tiene a Pizzo (2013), es la dependencia desarrollada y practicada a través de una organización para interpretar los deseos y expectativas de sus clientes y, por tanto, brindarles un proveedor accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, incluso en situaciones imprevistas o ante los errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, cuidado y servido por mi parte, con dedicación y desempeño, y sorprendido con más precio de lo previsto, con lo que se imparten mejores ingresos y menores honorarios para la organización (Burgos y Morocho, 2018).

La calidad enfocada al servicio es un método fundamental para enmarcar la forma organizacional y capacidad dentro de parámetros que tienen en cuenta las expectativas y necesidades de los clientes, la importancia de la ayuda humana para dar respuesta a estas necesidades debe ser determinante para garantizar el agrado de los clientes y los servicios que ofrecen (González et al., 2016).

El aporte que brinda Redhead (2015), destaca que es la manera en que una persona percibe que el uso de un producto o servicio ha satisfecho sus necesidades y expectativas, dando al usuario una opinión que califica la utilidad de dicho requerimiento recibido.

Así se puede encontrar lo descrito por Vergara et. Hacia. (2011) lo conceptualizan como “la conformidad entre las residencias de un prestador, así como la promoción que se hace de ella y la fe que se produce en la persona

mediante el disfrute del prestador real en cuanto a cómo se cumple el servicio con los hechos promocionados y si cumple con sus deseos y expectativas”.

Además, Gutiérrez (2017), considera que la calidad es dentro del nivel de orgullo que esto se produce mediante el más fresco remedio y relación entre el vendedor y el cliente, en ello las capacidades del grupo y la aceptación del servicio por parte de los clientes son muy preocupado, todo esto genera una gran mejora de la corporación y su motivo para atraer más clientes y funcionar de manera eficiente dentro del mercado. El desarrollo de las capacidades de las personas también interviene en lo mejor del transportista.

Brindar un servicio de alta excepcionalidad se ha transformado en un elemento número uno en cualquier empresa comercial, para lograrlo, es crucial contar con indicadores que permitan comprender la excepcionalidad del usuario que se presenta y que es lo más efectivo posible a través de la medición de los distintos componentes de que, por supuesto, es un proceso razonablemente complejo, sin embargo, cuando se termina de manera eficiente, podría haber información sobre el grado de orgullo de las necesidades y expectativas de los clientes basada totalmente en su percepción del servicio. Dada su importancia, esta temática ha llevado a la red de estudios a abogar por la difusión de herramientas para medir la calidad, destacando la versión SERVQUAL (Arciniegas y Mejías, 2017).

Dentro de las dimensiones se tiene a Valls, Roman, Chica y Salgado (2017), quienes a través de su libro explican los componentes esenciales para el análisis de la calidad de servicio que son: Elementos tangibles, se refiere a que estos factores están representados a través de las características corporales, es decir, la apariencia de los centros físicos, el dispositivo que maneja la agencia, así como el personal disponible para ofrecer los productos o servicios y las sustancias utilizadas para el intercambio verbal tanto interno como externo.

De otra manera se considera al aspecto palpable que presentan los usuarios con el servicio que se recibe como el equipo que se cuentan en las oficinas, la presentación del personal y los materiales que se utilizan para brindar el servicio. Todas estas particularidades proporcionan imágenes físicas o

representaciones del servicio, que los usuarios emplean en particular, para categorizar la calidad (Romero et al., 2018).

El segundo elemento es la fiabilidad, son tomadas en consideración debido a la capacidad de realizar un servicio particular que se convirtió en prometido en condiciones positivas y de una manera precisa que inspira confianza. Es la habilidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y puntual (Gallardo y Reynaldos, 2014). También se puede afirmar que es la competencia de reconocer las vicisitudes a través de la reducción de errores y la búsqueda de soluciones con la intención de prevenir peligros, mediante la potenciación de métodos, la innovación en tecnología y la formación de los empleados, aportando insumos. La confiabilidad es un aspecto número uno dentro de la firmeza de un producto que sugiere un buen desempeño para propósitos útiles (Pérez et al., 2018).

El tercer elemento es la capacidad de respuesta, se representa a través de la voluntad de los colaboradores de la empresa comercial para ayudar a los clientes ante cualquier imprevisto y brindarles un breve proveedor (Tschohl, 2011). Es la disponibilidad para ayudar a los clientes y ofrecer el servicio lo más rápido posible. Además, es un mérito moral que cualquiera posee que le autoriza a reflexionar, gestionar, manejar y determinar las consecuencias de sus movimientos. Por lo tanto, está lejos de proteger a los clientes brindándoles una atención rápida y segura (Pincay y Parra, 2020).

El cuarto elemento es seguridad, se da a través del conocimiento que posee el personal, lo que incide en la forma del servicio que se presta al cliente y en la capacidad de generar confianza en él. Por el contrario, representa la seguridad que cubre el consumidor al decidir sobre el proveedor de una corporación segura (Mejías, Gody y Piña, 2018). Son las habilidades y la atención que se exhiben con la ayuda de los empleados en el tema del servicio que ofrecen, además de su capacidad para inculcar seguridad y credibilidad. En algunas ofertas, considerar representa la sensación de que el comprador está consentido de sus ocupaciones y/o dentro de las transacciones logradas a través del transportista, se puede decir que es un colegio, potencial y aptitud del conocimiento de las personas para proporcionar registros sobre el servicio esto se

propone de una manera suave, fácil y única (Khodaparast, bakhshalipour y Azizi, 2018).

El quinto es empatía, en esta parte ve reflejada por el cuidado y nivel de atención personalizada que se brinda al cliente por parte de las empresas (Rubio, 2014). Es el nivel de atención individualizada que los establecimientos ofrecen a sus clientes. Además, la empatía es ofrecer a los usuarios una atención personalizada y laboriosa. Finalmente, es una competencia inherente al hombre o la mujer, nos autoriza a comprender a los demás, colocándonos de su ubicación en un esfuerzo por aprender su forma de razonar, además de saber hacer y comprobar su punto de vista, potenciando las relaciones interpersonales, relaciones que consiguen entrada al correcto comunicado, originando emociones de simpatía, pericia y delicadeza.

En este orden de ideas, las agencias venían afrontando para vincularse a un nuevo grado de desafíos, modificaciones y transformaciones, dirigidas a la búsqueda de multa de servicio, para poder mantenerse al día con sus competidores en el tiempo, esto significa que el empleado asume un alto grado de responsabilidad dentro del desarrollo de este. Es así como los elementos junto con la efectividad, la productividad, la competitividad, además de la efectividad organizacional son variables fundamentales, por lo que es de vital importancia aplicar estrategias o técnicas que permitan optimizar el desarrollo de enfoques de manufactura; además de la administración en las empresas, por el rasgo distintivo de potenciar el deporte laboral mediante la optimización de enfoques pictóricos (Rojas et al., 2020).

Para potenciar el control de primer orden de las empresas, es importante aprender las esenciales particularidades de los servicios dentro de los cuales se observa de lejos: intangibilidad, la no diferencia que se asocia con la producción y servicio, la inseparabilidad de su fabricación y consumo. Estos rasgos hacen que los servicios sean más traumáticos en frases de experiencia y seguridad (credibilidad); bajo la misma línea, los usuarios poseen mayor dificultad para emitir un juicio, en caso contradictorio a la mercancía (Sánchez y Sánchez, 2016).

Actualmente, el servicio es de gran importancia por el rumbo que el mercado le ha dado a la comercialización de servicios y la importancia que este servicio

tiene como detalle vital dentro de la diferenciación de las empresas, por lo que la atención al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de los establecimientos en el mercado (Salazar y Cabrera, 2016).

En la actualidad, puede existir una espléndida y ardua oposición entre organizaciones por ser la primera en lograr el interés del cliente, que podría llevar un trámite prolongado para convertirse en un consumidor principal, lo que incluye visitas frecuentes a la entidad, o de numerosas adquisiciones del producto ofertado, dependiendo de la línea de negocio de la organización; sin embargo que durante el servicio, puede bastar con tan solo un minuto de incumplir las reglas establecidas para la satisfacción del servicio, puede perder a ese consumidor y que opte por visitar la competencia. Por lo tanto, el objetivo de ensamblar el orgullo del consumidor no debe perderse ahora y cuidarlos celosamente, tratando de preservar un juicio asequible y generalmente mostrando una gran imagen de empresa (Solórzano, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo:

Según sus particularidades es básica, basada en la indagación de información en distintas fuentes de información, con el propósito de sustentar en el estudio relacionado a la gestión por procesos y la calidad de servicio, a través de fundamentación teórica (Hernández y Mendoza, 2018). Según el propósito del estudio presenta enfoque cuantitativo, puesto que la finalidad es utilizar técnicas estadísticas para responder a las variables que se encuentran analizando, por medio del programa SPSS 26.0 que facilite su labor.

Diseño:

Presenta diseño no experimental, porque en el estudio se observa a las variables gestión por procesos y la calidad de servicio, según la percepción de sujetos que conformen la muestra, sin intervenir en su comportamiento (Sánchez y Reyes, 2015). El estudio es correlacional, porque presenta como propósito conocer la relación entre ambas variables a través de técnicas estadísticas, extrayendo información en un solo momento considerándose de alcance temporal transversal. El esquema que presenta es el siguiente:

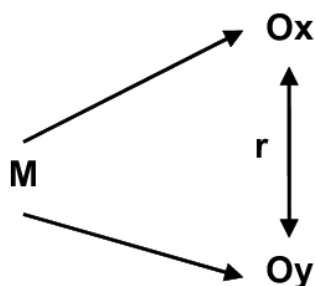


Figura 1. Diseño del estudio

Dónde:

- M:** Muestra de estudio
- Ox:** Observación de la gestión por procesos
- Oy:** Observación de la calidad de servicio
- R:** Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gestión por procesos

Dentro de la definición conceptual se tiene que Bravo (2016), argumental que la gestión de procesos es considerada como una disciplina administrativa que facilita a la administración de la organización basado en los lineamientos de distinguir, luego se tiene hablar, además presenta el soporte en la planificación, también esta formalizar, además de controlar, otro elemento es mejorar y hacer cada vez más provechoso los lineamientos de la asociación para lograr la certeza del cliente. Luego al mencionar a la definición operacional se tiene que es la evaluación de cumplimiento de los ejes administrativos de la municipalidad, analizado en las dimensiones de gestión estratégica, luego basado en el análisis de la gestión operativa y por último es analizado en la gestión de apoyo, estos elementos son claves para determinar el grado de cumplimiento, para ello se aplicará un cuestionario para conocer dicha percepción.

Variable Y: Calidad de servicio

Dentro de la definición conceptual se tiene que Pizzo (2013), es la dependencia desarrollada y practicada a través de una organización para aclarar los deseos y expectativas de sus clientes y, por tanto, brindarles un proveedor accesible, basado en adecuados, presentar agilidad en los procesos, ser flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, incluso en situaciones imprevistas o ante los errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, cuidado y servido por mi parte, con dedicación y desempeño, y sorprendido con más precio de lo previsto, con lo que se imparten mejores ingresos y menores honorarios para la organización. Luego al mencionar a la definición operacional se tiene que es la percepción que se tiene del servicio brindado por la entidad, para ello se analizará en sus cinco componentes esenciales para el análisis de la calidad que es la empatía, junto a ello se tiene a la capacidad de respuesta, luego se presenta la seguridad, de ahí se tiene a los elementos tangibles y el último elemento que es la fiabilidad, para el logro de este análisis se plantea un cuestionario y analizado por medio de la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es considerada como la totalidad de sujetos que se encuentran involucrados en una problemática y que presentan los conocimientos necesarios para dar su opinión de una problemática que se encuentra siendo analizada (Neill y Cortez, 2018). Para el caso del estudio la población se considera a 50 servidores públicos que laboran en la municipalidad extraídas del CAP de la municipalidad, otorgada por el área de personal, segmentados entre nombrados y contratados.

En el caso de la muestra no fue necesario calcularlo por ser una cantidad manejable para la investigadora y puede realizar la aplicación de los cuestionarios a todos los trabajadores de la municipalidad, por lo cual se tuvo una muestra censal. Al respecto Salgado (2018), comenta que la muestra censal es cuando se tiene alcance a todos los sujetos que integran la población y no es necesario segmentarla en una muestra, para ello se aplica el muestreo no probabilístico, donde se excluye el uso de fórmulas estadísticas para el cálculo de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

En el desarrollo del estudio se optó por emplear la técnica de la encuesta considerada por Navarro, Jiménez y Rappoport (2017), como la acción que se realiza en una investigación con el propósito de obtener datos que sirvan de soporte para el análisis de la problemática que se encuentra analizando, para ello la encuestas puede adaptarse a estudios cuantitativos por medio de su instrumento con opciones de respuesta cerradas.

Instrumentos:

Para el recojo de datos se aplicó como instrumento el cuestionario, para ello Cohen y Gómez (2019), expresan que los cuestionarios son instrumentos empleados en estudios con el propósito de recoger las opiniones de los sujetos que se encuentren involucrados en la problemática y presenten las experiencias requeridas para responder a las interrogantes propuestas. Para ello por ser un estudio cuantitativo se plantea preguntas cerradas con opciones politómicas,

donde las personas que respondan tendrán que seleccionar una de las alternativas de respuesta establecidas en el estudio.

Validación:

Para el proceso de la validación se tuvo en cuenta a 3 profesionales con grado de maestría o que presenten el grado de doctorado, quienes fueron los encargados de realizar la evaluación de consistencia interna, realizando un análisis de la coherencia de los ítems presentados en el estudio y que guarden concordancia con los indicadores establecidos y que estos se relacionen con las dimensiones seleccionadas para analizar a la variable. Todo lo mencionado se realizó por medio de la matriz de validación elaborada con el formato de la UCV y finaliza con la conformidad de los expertos seleccionados, siendo anexada en el estudio.

Tabla 1. Expertos de validación

Experto	Grado	Dictamen
Rosa Roció Tamariz Obregón	Magister	Aplicable
Rosa Dolora Ayala Amez	Magister	Aplicable
Elvis Jerson Ponte Quiñones	Doctor	Aplicable

Fuente: Anexos

Confiabilidad:

Para el desarrollo de la confiabilidad se tuvo en consideración a una muestra piloto compuesta por 15 trabajadores externos a la muestra, quienes fueron los encargados de responder a los cuestionarios propuestos, luego se utilizó una prueba que se basa en el Alfa de Cronbach, el cual permite delimitar la confiabilidad del estudio, este método es seleccionado por la investigadora por ser el más adecuado para instrumentos con opciones de respuestas politómicas (Ver anexos).

Tabla 2. Estadística de fiabilidad de las variables

Cuestionario	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N° de encuestados	N° de ítems
Gestión por procesos	0.852	15	19
Calidad en el servicio	0.871	15	21

Fuente: Anexos

3.5. Procesamientos

Para realizar el estudio se tiene en consideración las coordinaciones con la municipalidad, iniciando con la presentación de la solicitud para la autorización del ingreso a la entidad y poder recoger la información, luego que la municipalidad emita la conformidad del ingreso, se realizó coordinaciones con los trabajadores para que se pueda aplicar los cuestionarios de manera óptima y se alcance la finalidad que se tiene, luego de obtener las opiniones se realizará una tabulación estadísticas que permita analizar a las variables establecidas en el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio se utilizó los programas Excel 2019 y el SPSS 26.0, para organizar y obtener la información en tablas y figuras, que sirvan de soporte para responder a cada objetivo establecido en el desarrollo del estudio mediante la aplicación de la estadística descriptiva, que se realizaron tablas de frecuencia y figuras de barra, además de lo mencionado se tiene que se aplicó la estadística inferencial, iniciando con la prueba de normalidad a través el método de Shapiro Wilk, por ser una muestra menor o igual a 50 y poder determinar el comportamiento de la muestra, si es paramétrica o no paramétrica, seleccionar el método más óptimo para el estudio a partir del resultado de la prueba de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio y siguiendo los lineamientos de la Universidad César Vallejo se tiene como consideraciones éticas a la beneficencia que se considera los aspectos de analizar las opiniones de los trabajadores y transmitirlos en

resultados estadísticos que sirva a la gerencia como referencia para conocer la percepción de los colaboradores referente a la gestión por procesos y la calidad de servicio.

También se tiene en cuenta a la originalidad, y los criterios para citar la información con las normas APA, que exige la escuela de posgrado y también la evaluación de similitud que realiza el Turnitin, para ver el porcentaje de coincidencias. También el anonimato para evitar exponer los datos personales de los trabajadores. Otro punto es el consentimiento informado, que consta de proporcionar la información a los trabajadores sobre la finalidad del estudio.

IV. RESULTADOS

En esta parte se analiza las encuestas aplicadas a los 50 trabajadores de la municipalidad, para ello se ha separado en dos partes, la primera se basa en el análisis descriptivo del estudio y la segunda se basa en el análisis inferencial, el cual sustenta el nivel de correlación que se obtiene en el estudio y la prueba de hipótesis.

4.1. Análisis descriptivo

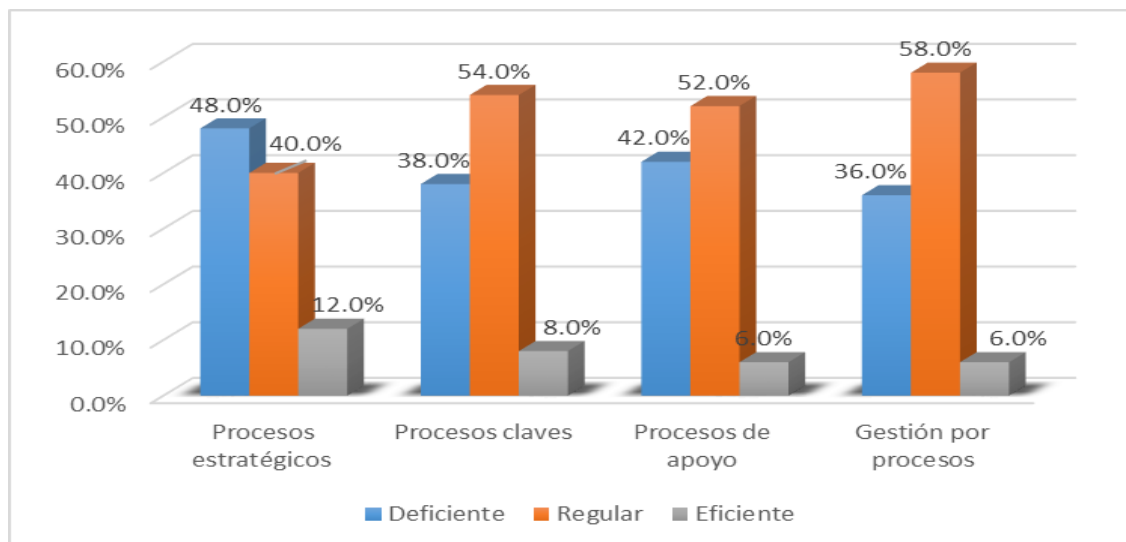
En esta parte se presenta los niveles alcanzados para cada variable y dimensión del estudio.

Tabla 3. Niveles de la gestión por procesos con sus dimensiones

Variable y dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Procesos estratégicos	24	48.0%	20	40.0%	6	12.0%	50	100.0%
Procesos claves	19	38.0%	27	54.0%	4	8.0%	50	100.0%
Procesos de apoyo	21	42.0%	26	52.0%	3	6.0%	50	100.0%
Gestión por procesos	18	36.0%	29	58.0%	3	6.0%	50	100.0%

Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Figura 2. Barra de la gestión por procesos con sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Interpretación:

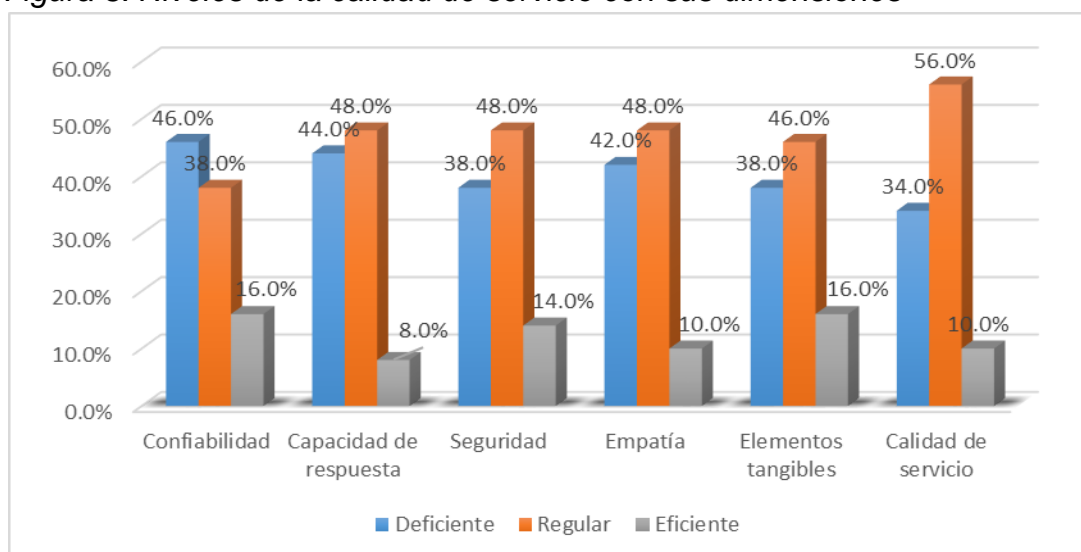
Según la percepción de los trabajadores obtenida se ha realizado los cálculos necesarios para analizar a la dimensión procesos estratégicos, obteniendo que el 48.0 % considera que es deficiente, de ahí se tiene que el 40.0 % opinan que es regular y finalmente se registró que el 12.0 % consideran que es eficiente. En el caso de los procesos clave se ha obtenido que el 38.0 % lo perciben como deficiente, de ahí se registró que el 54.0 % opinan que se presenta de manera regular y el 8.0 % lo evalúan como eficiente. En el caso de los procesos de apoyo se ha registrado que el 42.0 % lo evalúan como deficiente, de ahí se tiene que el 52.0 % lo perciben como regular y el 6.0 % lo analizan como eficiente. En el caso de la variable gestión por procesos se tiene que el 36.0 % lo evalúan como deficiente, de ahí se ha observado que el 58.0 % lo consideran como regular y el 6.0 % lo consideran como eficiente.

Tabla 4. Niveles de la calidad de servicio con sus dimensiones

Variable y dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Confiabilidad	23	46.0%	19	38.0%	8	16.0%	50	100.0%
Capacidad de respuesta	22	44.0%	24	48.0%	4	8.0%	50	100.0%
Seguridad	19	38.0%	24	48.0%	7	14.0%	50	100.0%
Empatía	21	42.0%	24	48.0%	5	10.0%	50	100.0%
Elementos tangibles	19	38.0%	23	46.0%	8	16.0%	50	100.0%
Calidad de servicio	17	34.0%	28	56.0%	5	10.0%	50	100.0%

Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Figura 3. Niveles de la calidad de servicio con sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Interpretación:

Según la percepción de los trabajadores obtenida se ha realizado los cálculos necesarios para analizar a la confiabilidad, logrando obtener un 46.0 % para el nivel deficiente, luego se tiene que el 38.0 % lo evalúan como regular y solo el 16.0 % lo perciben como eficiente. En el caso de la capacidad de respuesta se ha evidenciado que el 44.0 % lo analizan como deficiente, de ahí se tiene que el 48.0 % lo evalúan como regular y el 8.0 % lo analizan como eficiente. En el caso de la seguridad se tiene que el 38.0 % lo perciben como deficiente, luego se ha encontrado que el 48.0 % lo perciben como regular y el 14.0 % lo consideran como eficiente. Al mencionar a la empatía se tiene que el 42.0 % lo consideran como deficiente, de ahí se tiene que el 46.0% lo evalúan como regular y el 16.0 % lo consideran como eficiente. Al analizar a la calidad de servicio se tiene que el 34.0 % lo evalúan como deficiente, luego se ha registrado que el 56.0 % lo ubican como regular y el 10.0 % lo analizan como eficiente.

4.2. Análisis inferencial y prueba de hipótesis

En esta parte se utilizó el método de Rho de Spearman por ser una muestra que presenta una distribución no paramétrica y por el tamaño se optó por este método.

Tabla 5. Determinar la relación que se presenta entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.

		Gestión por procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,791**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Interpretación:

Según la percepción de los trabajadores obtenida se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.791 analizado como positiva considerable entre la gestión por procesos y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad.

Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que la gestión por procesos de la municipalidad se asocia de manera significativa con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la presencia de una vinculación significativa entre las variables.

Tabla 6. Conocer la relación que se presenta entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.

		Procesos estratégicos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,689**
		N	.
			,000
			50
			50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,689**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
			,000
			50
			50

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

Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Interpretación:

Según la percepción de los trabajadores obtenida se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.689 analizado como positiva considerable entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos estratégicos de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad.

Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que los procesos estratégicos de la municipalidad se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la existencia de relación significativa entre los elementos analizados.

Tabla 7. Establecer la relación entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.

		Procesos claves	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos claves	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,618**
		N	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Interpretación:

Según la percepción de los trabajadores obtenida se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.618 analizado como positiva considerable entre los procesos claves y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos claves de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad.

Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que los procesos claves de la municipalidad se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la existencia de relación significativa entre los elementos analizados.

Tabla 8. Precisar la relación que presenta los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción.

		Procesos de apoyo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos de apoyo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,630**
		N	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,630**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Elaboración propia considerando los resultados de los datos procesados

Interpretación:

Según la percepción de los trabajadores obtenida se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.630 analizado como positiva considerable entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos de apoyo de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad.

Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que los procesos de apoyo de la municipalidad se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la existencia de relación significativa entre los elementos analizados.

V. DISCUSIÓN

A través de lo registrado para el objetivo general que se basa en determinar la relación que se presenta entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, se ha obtenido como resultado que se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.791 analizado como positiva considerable entre la gestión por procesos y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad. Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que la gestión por procesos de la municipalidad se vincula significativamente con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la existencia de asociación considerada como significativamente entre las variables. Resultados que presentan una concordancia con lo evidenciado por Alarcón, Alarcón & Guadalupe (2019), quien menciona que el propósito es iniciar una administración actual para incrementar las expectativas de calidad. Las universidades han intentado aplicar la técnica procedimental, indicando una respetable variedad dentro de la elaboración narrativa y el mapa procedimental. Este artículo examina la Ley de Educación Superior y las hipótesis procesales para proponer un mapa de los procedimientos estándar utilizados dentro de las universidades del país. Razona que, para ampliar la guía de procedimientos, para algunas universidades y asociaciones de diversos tipos, el comienzo de la diferencia en el consejo e incluso el inicio del plan de su marco de calidad, en este sentido, su elaboración correcta impactará el resto del informe del marco o marcos que se producen utilizando esto. Con ello se puede evidenciar lo importante que es la gestión por procesos en toda entidad, además Agudelo (2015), sustenta que la gestión por lineamientos o la gestión cotidiana se lleva a cabo a través del giro perpetuo del ciclo PHVA: planificación, realización, verificación y actuación, por otro lado es reconocido como el círculo de Deming, que presenta su sustento fundamental basado de la administración para brindar

soporte a la administración cotidiana: conexión entre individuos y instrucciones en el centro de labores diario y eso debe emplear de manera disciplinada.

A través de lo registrado para el objetivo específico que se basa en conocer la relación que se presenta entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, se ha obtenido como resultado que se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.689 analizado como positiva considerable entre los procesos estratégicos y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos estratégicos de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad. Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que los procesos estratégicos de la municipalidad se vincula significativamente con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Resultados que presentan una concordancia con lo evidenciado por López (2018), desarrolló un estudio que presento la denominación, pasando por el proceso y lineamientos que brindan los pasos del método científico, permitiéndole concluir: En el examen ejecutado, fue posible identificar los factores críticos dentro del agrado del transportista, incluyendo: reacción inmediata, solución personalizada, instalaciones, equipos y equipos de última generación. Y está permitido demostrar que hay clientes felices con los centros, las comidas, el dispositivo y la confiabilidad de la fuerza laboral. Con el desarrollo del estudio se reconoce que los procesos deben estar bien definidos para asegurar la calidad que se brinda a los usuarios. Bravo (2016), quien manifiesta “la gestión de procesos es una disciplina administrativa que facilita a la administración de la organización distinguir, hablar, planificar, formalizar, controlar, mejorar y hacer cada vez más beneficiosos los procedimientos de la asociación para lograr la certeza del cliente”. Con ello se puede decir lo importante que es que los trabajadores conozcan los procesos que se debe realizar en la entidad.

A través de lo registrado para el objetivo específico que se basa en establecer la relación entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, se ha obtenido como resultado que se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.618 analizado como positiva considerable entre los procesos claves y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos claves de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad. Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que los procesos claves de la municipalidad se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Resultados que presentan una concordancia con lo evidenciado por Gutiérrez (2016), quien desarrolló un estudio que se basa en el análisis, el escritor concluye que el uso de la técnica que el marco del gobierno comprendió una gran prueba, porque generalmente tiene una forma de varios niveles; porque finalmente termina siendo una necesidad asombrosa para la afiliación, considerando que a través de estos procesos se podrían disminuir los tiempos y cargos que podrían resultar superfluos en los ejecutivos y en la parte empleable, creciendo focos dentro de la agresividad que averiguan un manera de deshacerse de las obstrucciones autorizadas y que empoderar el trabajo eficiente como un conjunto es además, un marco de trabajo cada vez más beneficioso donde se estiman y mejoran los resultados adquiridos, siendo su motivación expandir la satisfacción del cliente, a pesar de brindar una asistencia ideal que permita la necesidad en el mercado. Martínez & Cegarra (2016), manifiestan que, la gestión de todas las actividades de la institución que generan un valor añadido, o también se puede llamarlo, como muchos ejercicios que colaboran, y de esta manera cambian las contribuciones a las consecuencias. Algo significativo es que no debemos involucrar el proceso con la estrategia, no es el semejante. Con ello se puede decir que es importante que la gerencia tomas las decisiones acertadas y difundirlas a los trabajadores para un adecuado cumplimiento.

A través de lo registrado para el objetivo específico que se basa en precisar la relación que presenta los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, se ha obtenido como resultado que se ha realizado los cálculos necesarios por medio del método de Rho de Spearman obteniendo un valor de 0.630 analizado como positiva considerable entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio, con lo cual se puede decir que las actividades que se realicen de los procesos de apoyo de la entidad se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad. Así mismo al realizar el análisis de la significancia se ha obtenido un valor de sig. 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se considera suficiente para analizar que los procesos de apoyo de la municipalidad se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio, siendo sustento suficiente para rechazar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis planteada en el estudio que hace mención a la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Resultados que presentan una concordancia con lo evidenciado por Hinojosa (2016), quien desarrolló un estudio que hace referencia que hay una ausencia de datos y aplazamiento en la recopilación y transmisión de los resultados a los pacientes externos, con el objetivo de que más de un tercio considere que la administración del laboratorio es un desperdicio. Los territorios de los problemas más notables del centro de investigación clínica para el personal restaurador específico son lógicos y posteriores al diagnóstico, debido a la calidad inquebrantable de los resultados y el aplazamiento en su transmisión, lo que dificulta la determinación y el tratamiento. Cuando todo está dicho, los problemas de correspondencia se identifican en relación con las evaluaciones entre especialistas, pacientes y el centro de investigación. Kale (2019), expresan que, los sistemas empresariales (ES), es un sistema de información que integra los procesos empresariales con la intención de generar costos y reducir los cargos al hacer que los registros correctos se tengan a las personas adecuadas en el momento adecuado para ayudarlos a tomar las decisiones adecuadas en la gestión de recursos de una manera proactiva y eficiente. Con ello se comenta que no solo basta con tener los procesos definidos, sino también se involucra el soporte que debe tener en cada una de ellas.

VI. CONCLUSIONES

Al obtener los resultados del estudio se arriban a las siguientes conclusiones finales para la evaluación de lo registrado por cada objetivo propuesto por la investigadora.

Primero: Se ha logrado demostrar que existe relación significativa ($Rho = 0.791$; sig. = 0.000) entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, además se ha comprobado la hipótesis del estudio y rechazado la hipótesis nula al registrarse que la significancia es menor al 0.01, afirmando que las actividades que se realicen de los procesos se consideran favorables para que se pueda brindar un servicio de calidad en la entidad.

Segundo: Se ha registrado la existencia de una relación significativa ($Rho = 0.689$; sig. = 0.000) entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, considerado como suficiente para comprobar la hipótesis y rechazar la nula, mencionando que en los procesos operativos deben estar involucrados los trabajadores para que realicen las actividades esperadas y se logre el servicio esperado por los usuarios.

Tercero: Se ha determinado la existencia de una relación significativa ($Rho = 0.618$; sig. = 0.000) entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021, considerado como suficiente para comprobar la hipótesis y rechazar la nula, argumentando que la gerencia debe establecer los procesos estratégicos y involucrar a los actores claves para que se pueda realizar el seguimiento y monitoreo oportuno para que logre la calidad en el servicio esperado.

Cuarto: Se ha analizado la existencia de una relación significativa ($Rho = 0.630$; sig. = 0.000) entre los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, considerado como suficiente para comprobar la hipótesis y rechazar la nula, argumentando que la gerencia debe brindar las herramientas

necesarias a los trabajadores para que pueda cumplir con el servicio esperado por los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de realizar un análisis en el desarrollo del estudio y arribar a las conclusiones se establecen las siguientes recomendaciones que pueden ayudar a mejorar las percepciones registradas, manifestando lo siguiente:

Primero: Al gerente de la municipalidad provincial de Asunción, solicitar al área de recursos humanos un informe mensual sobre la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios, para ello debe aplicar encuestas de satisfacción dirigida a los usuarios para conocer su percepción sobre el servicio que reciben.

Segundo: Al jefe de recursos humanos, realizar una evaluación a los trabajadores sobre el conocimiento de los procesos que deben realizar para cada actividad que tienen asignadas en las áreas que pertenecen.

Tercero: A los trabajadores realizar capacitaciones relacionado a la atención al usuario porque es uno de los factores que determinan la calidad de una entidad y es favorable para la municipalidad.

Cuarto: A los usuarios que recurren a diario a la municipalidad provincial de Asunción, a realizar sus trámites, hacer llegar su inconformidad que se presente en los procesos que realiza dentro de la municipalidad para que las autoridades conozcan las incidencias que se presentan y se pueda tomar medidas correctivas en los futuros procesos.

REFERENCIAS

- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Revista Espacios*, 14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/a19v40n19p04.pdf>
- Ahuja, L., Yépez, N. y Pedroza, A. (2020). Relationship between total quality management (TQM) and technology R&D management (TM/R&D) in manufacturing companies in Mexico. 65 (1). 1-22. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n1/0186-1042-cya-65-01-e148-en.pdf>
- Alvarez, D. (2018). The paradigm of quality and individualization devices: the attributes valued in dispute. 31 (43). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382018000200015&script=sci_arttext
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. 8 (1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Burgos, S. y Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. 5 (1). 22-39. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Cabrera, H., Medina, A. y Puentes, M. (2017). *Procedure for the processes administration with contribution to the integration of normalized systems*. Revista Scielo. ISSN 2218-3620. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200037

Cabrera, X., & Ramos, E. (2016). EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONTEXTUALIZADA EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES. *Revista Horizonte Empresarial*, 11. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/306/304>

Castanedo, A. (2018). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del Siglo XXI. *Universidad de la Habana*, 21. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n2/0257-4314-rces-38-02-e11.pdf>

Chanamé, P. (2019). La gestión de operaciones y la gestión por procesos: dos ausencias en la administración pública. La Canseco II, Arequipa, Perú. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-operaciones-y-la-gestion-por-procesos-dos-ausencias-en-la-administracion-publica-peruana>

Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. ISBN N° 978-612-00-2606-9. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20%20indicadores%20estandares.pdf>

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Daft, R. (2016). *Teoría y diseño organizacional* (11 ed.). México: Cengage Learning.

Deloitte. (2015). *La Gestión por procesos en las organizaciones. La forma en la que los resultados se logran*. Lima, Perú: Deloitte. Obtenido de

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>

Facho, E. (2016). Process management and its relationship with perceived quality care by external user of the gynecology-obstetrics department in the regional Hospital of Cajamarca, 2013. 17 (2). 169-192.
<http://mail.upagu.edu.pe/ojs/index.php/PE/article/view/510/434>

Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. 13(36).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

González, A., Leal, L., Martínez., D. y Morales., D. (2019). Tools for process management. 16 (28).
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681/2174>

González, M., Frías, A. y Gómez, O. (2016). Customer perceived quality analysis in the hotel business. 37(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004

Gutiérrez, D. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>

Gutiérrez, J. (2017), Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017. Universidad César Vallejo. Perú.

- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in early intervention: a systematic review. 90(5). 301-309. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2341287919300456?token=46A29538C932D1715B629CB04EB853FB3F675DD75774177EB8C496BC2CEC890369BC88B8C6A05DE9E3942BF88093EF4E&originRegion=us-east-1&originCreation=20210708105356>
- Khodaparast, S., bakhshalipour, V. y Azizi, B. (2018). The relationship between satisfaction components and service quality with the intention of customers' future presence in private and government pools (A Case Study in Sport Pools of Guilan Province). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/325461005_The_relationship_between_satisfaction_components_and_service_quality_with_the_intention_of_customers'_future_presence_in_private_and_government_pools
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A., & Negrín, E. (2016). "Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud". *Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos*, 22. doi:10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp
- Hernández, A., Manrique, E., Manrique, N., Medina, A. y Nogueira, D. (2018). Management per processes, a way to improve life quality in an elderly nursing home. 182 (1). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmedele/me-2018/me182c.pdf>
- Hinojosa, G. (2016). *Mejoramiento de la gestión por procesos en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No 1*. Loja - Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de

http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15344/1/Hinojosa_Luna_Gimena_Leonor.pdf

Hurtado, G., Zuñiga, M., & Durazno, S. (2020). Implementación de indicadores de gestión por procesos para empresas de desarrollo de software. *Revista Publicando*, 7(25), 170-179. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2101>

Jordán, E., Rosero, C., Manchay, N. y Sánchez, C. (2015). Process management in the area of production. case IPC Dublauto Ecuador Ltda. 7(1). <https://core.ac.uk/download/pdf/230928484.pdf>

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de posgrado). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). *Procedure for process management: methods and support tolos*. *Revista Scielo*. ISSN 0718-3305. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328

Mejías, A., Gody, E. y Piña, R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Compendium*, vol.21, núm.40. Recuperado de: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>

Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. ISBN: 978-84-16602-55-1. Recuperado de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf

- Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Pérez, M., Orlandoni, G. y Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach. 44(2). 325-343 <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.htm>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. 6(3). 1118-1142. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818.
- Redhead, R. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis de Maestría. UNMSM, Lima, Perú.
- Rodríguez, R. (2016). *“gestión por procesos disciplina para diseñar la estructura organizacional del ministerio de salud del Perú – 2014”*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2630/AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, L. y Díaz, P. (2017). Applying process management in the health sector of Peru. 24 (1). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. 31 (4). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=pt

- Rubio, G. (2014). Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale. 30(52). <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (2014). Process management, its emergence and theoretical aspects. 20(1). 1-11. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnosis of the quality of service, in Customer service, at the national university of Chimborazo – Ecuador. 19(2). <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Salomón, S. (2018). Process Management as a Model for Medical Residences Accreditation. 5(14). <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/20/16>
- Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in organizations. 3(5). <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.
- Solórzano, G. (2013). Importance of quality customer service for the performance of companies. 3(1). <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Tarí, J. (2016). *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson educación.
- Tschohl, J. (2011). Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. (8.ª ed.). Estados Unidos: Service Quality Institute Latin America.

- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, A. y Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. 3(2.6), 495-514. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/600>
- Troncos, I., Maldonado, O. y Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte cruz del sur cargo S.A.C.* (Tesis de posgrado). Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzuela. (2017). *“Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017”*. Lima - Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valls, W., Roman, V., Chica, C. y Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio. Via segura para alcanzar la competitividad*. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Vergara, J. et. al. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13. (En línea). Recuperado en: <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz Operacional

Título: Gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.					
Línea de investigación: Reforma y modernización del estado.					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Bravo (2016), manifiesta que la gestión de procesos es una disciplina administrativa que permite a la administración de la organización distinguir, hablar, planificar, formalizar, controlar, mejorar y hacer cada vez más beneficiosos los procedimientos de la asociación para lograr la certeza del cliente.	Luego al mencionar a la definición operacional se tiene que es la evaluación de cumplimiento de los ejes administrativos de la municipalidad, analizado en las dimensiones de gestión estratégica, luego basado en el análisis de la gestión operativa y por último es analizado en la gestión de apoyo	Gestión estratégica	Desarrollo de plan estratégico	Ordinal
				Aportaciones de ideas	
				Elaboración de plan operativo	
				Actividades programadas	
				Difusión de políticas	
				Sanciones administrativas	
			Gestión operativa	Necesidades de los usuarios	
				Incentivar a los trabajadores	
				Guías instructivas	
				Respaldo digital e impreso	
				Soporte informático	
				Procesos automatizados	
			Gestión de apoyo	Difusión del MOF	
				Infraestructura de áreas	
				Capacitación a trabajadores	
Cumplimiento de metas					
Capacidad tecnológica					
Mejora de los servicios					
Calidad de servicio	Pizzo (2013), es la dependencia desarrollada y practicada a través de	Es la percepción que se tiene del servicio brindado por la entidad,	Empatía	Atención personalizada	
				Trato cordial	
				Interés del usuario	
				Necesidades de los usuarios	

<p>una organización para interpretar los deseos y expectativas de sus clientes y, por tanto, brindarles un proveedor accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, incluso en situaciones imprevistas o ante los errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, cuidado y servido por mi parte, con dedicación y desempeño, y sorprendido con más precio de lo previsto, con lo que se imparten mejores ingresos y menores honorarios para la organización.</p>	<p>para ello se analizará en sus cinco componentes esenciales para el análisis de la calidad que es la empatía, junto a ello se tiene a la capacidad de respuesta, luego se presenta la seguridad, de ahí se tiene a los elementos tangibles y el último elemento que es la fiabilidad.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	Servicio de calidad	
			Disposición de los trabajadores	
			Atención a los usuarios	
		<p>Seguridad</p>	Comportamiento de trabajadores	
			Seguridad de los usuarios	
			Cortesía por parte de los trabajadores	
			Conocimiento de los trabajadores	
		<p>Elementos tangibles</p>	Ambientes modernos	
			Instalaciones físicas	
			Presencia de los trabajadores	
			Información utilizada	
			Horarios de atención	
		<p>Fiabilidad</p>	Cumplimiento de procesos	
			Apoyo a trabajadores	
			Desempeño de funciones	
			Servicios oportunos	
Manejo de información a usuarios				

Anexo 2 – Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA: “Gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021”.		
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?	Determinar la relación que se presenta entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cómo se relaciona los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?	Conocer la relación que se presenta entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021	Existe relación significativa entre los procesos operativos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021
¿Cómo se relaciona los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?	Establecer la relación entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.	Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.

¿Cómo se relaciona los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021?.	Precisar la relación que presenta los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción.	Existe relación significativa entre los procesos de soporte y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Asunción, Ancash, 2021.
---	---	---

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Enfoque: Cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p> <p>Tipo: Aplicada (Hernández & Mendoza, 2018)</p> <p>Nivel: Correlacional (Hernández & Mendoza, 2018)</p> <p>Diseño: no experimental, transversal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Población 50 colaboradores de la municipalidad, 2021.</p> <p>Tipo de muestreo Muestreo de tipo censal (Hernández & Mendoza, 2018)</p> <p>Tamaño de la muestra 50 colaboradores de la municipalidad, 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión por procesos</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: la encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva Análisis estadístico descriptivo: Los datos serán tabulados y se presentados en las tablas y figuras de distribución de frecuencias. Se empleó el software estadístico SPSS V 25.</p> <p>Inferencial Estadístico de prueba no paramétrica: Coeficiente Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos. Para este análisis también se empleó el software estadístico SPSS versión 25.</p>

Anexo 3 – Instrumentos de Recolección de datos

Cuestionario de gestión por procesos

Considerado servidor, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la gestión por procesos** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos					
1	Se difunde el plan estratégico en todos los trabajadores					
2	Al desarrollar el plan estratégico se solicita opiniones de todos los trabajadores					
3	Cada área elabora su plan operativo anual en el tiempo dispuesto					
4	Durante el periodo se cumple con las actividades programadas en el plan operativo					
5	Se difunde las políticas de la institución en los trabajadores					
6	Se aplican sanciones cuando se incumple con las políticas institucionales					
	DIMENSIÓN 2: Procesos claves					
7	Es una prioridad satisfacer las necesidades de los usuarios					
8	La gerente se preocupa por incentivar a los trabajadores para mejorar el servicio					
9	La entidad desarrolla guías instructivas que facilitan los procesos a los usuarios					
10	Es importante que se tenga guías digitales e impresa para proporcionar a los usuarios					
11	En la actualidad se cuenta con sistemas informáticos que brinden soporte a los procesos					

	de la entidad.					
12	Los usuarios requieren que los procesos municipales se encuentren automatizados.					
13	Se difunde en todos los trabajadores el MOF					
	DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo					
14	La infraestructura de las áreas son las adecuadas para brindar un servicio de calidad					
15	La municipalidad realiza mantenimientos periódicos de las oficinas					
16	En la entidad se preocupan por mantener capacitado al personal sobre las funciones que realiza					
17	La municipalidad busca identificar al personal con las metas institucionales					
18	Se cuenta con el soporte tecnológico adecuado para brindar el servicio a los usuarios					
19	La administración municipal se preocupa por mejorar constantemente los servicios con los que se cuenta					

Cuestionario de la calidad de servicio

Considerado servidor, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la calidad de servicio** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre	
	DIMENSIÓN 1 : Confiabilidad						
1	Cuando se promete hacer algo dentro de la municipalidad en un tiempo determinado, se cumple.						
2	Cuando un usuario tiene un problema, la municipalidad muestra interés por brindarle facilidades.						
3	En la municipalidad se desempeña el servicio de manera adecuada en la primera vez.						
4	La municipalidad proporciona sus servicios de manera oportuna y lo cumple.						
5	Dentro de la municipalidad se mantiene informados a los usuarios desde el momento que requieren un servicio.						
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta						
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de calidad.						
7	Los trabajadores de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.						
8	Los trabajadores de la municipalidad siempre están atentos a los usuarios.						
	DIMENSIÓN 3: Seguridad						
9	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad inspira confianza.						
10	Al realizar una consulta a la municipalidad, hacen						

	sentir seguridad al usuario.					
11	Los trabajadores de la municipalidad tratan a los usuarios con cortesía.					
12	Los trabajadores de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder a las consultas de los usuarios.					
	DIMENSIÓN 4: Empatía					
13	En la municipalidad se brinda atención personalizada.					
14	En la municipalidad se cuenta con trabajadores que brindan atención cordial.					
15	En la municipalidad se preocupan por cuidar el interés de los usuarios.					
16	Los trabajadores de la municipalidad entienden las necesidades específicas de los usuarios.					
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles					
17	Los trabajadores de la municipalidad tienen ambientes modernos.					
18	Las instalaciones físicas de la municipalidad están en buenos estados.					
19	La presencia de los trabajadores de la municipalidad es la adecuada.					
20	Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de la municipalidad son los adecuados.					
21	Los horarios de atención de la municipalidad es la adecuada.					

Anexo 4 - Validación de expertos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Procesos estratégicos								
1	Se difunde el plan estratégico en todos los trabajadores	X		X		X		
2	Al desarrollar el plan estratégico se solicita opiniones de todos los trabajadores	X		X		X		
3	Cada área elabora su plan operativo anual en el tiempo dispuesto	X		X		X		
4	Durante el periodo se cumple con las actividades programadas en el plan operativo	X		X		X		
5	Se difunde las políticas de la institución en los trabajadores	X		X		X		
6	Se aplican sanciones cuando se incumple con las políticas institucionales	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Procesos claves								
7	Es una prioridad satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
8	La gerente se preocupa por incentivar a los trabajadores para mejorar el servicio	X		X		X		
9	La entidad desarrolla guías instructivas que facilitan los procesos a los usuarios	X		X		X		
10	Es importante que se tenga guías digitales e impresa para proporcionar a los usuarios	X		X		X		
11	En la actualidad se cuenta con sistemas informáticos que brinden soporte a los procesos de la entidad.	X		X		X		
12	Los usuarios requieren que los procesos municipales se encuentren automatizados.	X		X		X		
13	Se difunde en todos los trabajadores el MOF	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo								
14	La infraestructura de las áreas son las adecuadas para brindar un servicio de calidad	X		X		X		
15	La municipalidad realiza mantenimientos periódicos de las oficinas	X		X		X		
16	En la entidad se preocupan por mantener capacitado al personal sobre las funciones que realiza	X		X		X		
17	La municipalidad busca identificar al personal con las metas institucionales			X		X		
18	Se cuenta con el soporte tecnológico adecuado para brindar el servicio a los usuarios	X		X		X		
19	La administración municipal se preocupa por mejorar constantemente los servicios con los que se cuenta	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Elvis Ponte Quiñones DNI: 44199834

Especialidad del validador: Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de junio del 2021

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Confiabilidad							
1	Cuando se promete hacer algo dentro de la municipalidad en un tiempo determinado, se cumple.	X		X		X		
2	Cuando un usuario tiene un problema, la municipalidad muestra interés por brindarle facilidades.	X		X		X		
3	En la municipalidad se desempeña el servicio de manera adecuada en la primera vez.	X		X		X		
4	La municipalidad proporciona sus servicios de manera oportuna y lo cumple.	X		X		X		
5	Dentro de la municipalidad se mantiene informados a los usuarios desde el momento que requieren un servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de calidad.	X		X		X		
7	Los trabajadores de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
8	Los trabajadores de la municipalidad siempre están atentos a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad inspira confianza.	X		X		X		
10	Al realizar una consulta a la municipalidad, hacen sentir seguridad al usuario.	X		X		X		
11	Los trabajadores de la municipalidad tratan a los usuarios con cortesía.	X		X		X		
12	Los trabajadores de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder a las consultas de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la municipalidad se brinda atención personalizada.	X		X		X		
14	En la municipalidad se cuenta con trabajadores que brindan atención cordial.	X		X		X		
15	En la municipalidad se preocupan por cuidar el interés de los usuarios.	X		X		X		
16	Los trabajadores de la municipalidad entienden las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los trabajadores de la municipalidad tienen ambientes modernos.	X		X		X		
18	Las instalaciones físicas de la municipalidad están en buenos estados.	X		X		X		
19	La presencia de los trabajadores de la municipalidad es la adecuada.	X		X		X		
20	Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de la municipalidad son los adecuados.	X		X		X		
21	Los horarios de atención de la municipalidad es la adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Dr. Elvis Ponte Quiñones DNI: 44199834

Especialidad del validador:..... Metodología de la investigación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Procesos estratégicos							
1	Se difunde el plan estratégico en todos los trabajadores	x		x		x		
2	Al desarrollar el plan estratégico se solicita opiniones de todos los trabajadores	x		x		x		
3	Cada área elabora su plan operativo anual en el tiempo dispuesto	x		x		x		
4	Durante el periodo se cumple con las actividades programadas en el plan operativo	x		x		x		
5	Se difunde las políticas de la institución en los trabajadores	x		x		x		
6	Se aplican sanciones cuando se incumple con las políticas institucionales	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Procesos claves	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Es una prioridad satisfacer las necesidades de los usuarios	x		x		x		
8	La gerente se preocupa por incentivar a los trabajadores para mejorar el servicio	x		x		x		
9	La entidad desarrolla guías instructivas que facilitan los procesos a los usuarios	x		x		x		
10	Es importante que se tenga guías digitales e impresa para proporcionar a los usuarios	x		x		x		
11	En la actualidad se cuenta con sistemas informáticos que brinden soporte a los procesos de la entidad.	x		x		x		
12	Los usuarios requieren que los procesos municipales se encuentren automatizados.	x		x		x		
13	Se difunde en todos los trabajadores el MOF	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La infraestructura de las áreas son las adecuadas para brindar un servicio de calidad	x		x		x		
15	La municipalidad realiza mantenimientos periódicos de las oficinas	x		x		x		
16	En la entidad se preocupan por mantener capacitado al personal sobre las funciones que realiza	x		x		x		
17	La municipalidad busca identificar al personal con las metas institucionales	x		x		x		
18	Se cuenta con el soporte tecnológico adecuado para brindar el servicio a los usuarios	x		x		x		
19	La administración municipal se preocupa por mejorar constantemente los servicios con los que se cuenta	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Rosa Rocio Tamariz Obregón

DNI: 33344266

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de junio del 2021


 Mg. C.P.C. R. Rocio Tamariz Obregón
 MAT. 08-1053

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Confiabilidad								
1	Cuando se promete hacer algo dentro de la municipalidad en un tiempo determinado, se cumple.	x		x		x		
2	Cuando un usuario tiene un problema, la municipalidad muestra interés por brindarle facilidades.	x		x		x		
3	En la municipalidad se desempeña el servicio de manera adecuada en la primera vez.	x		x		x		
4	La municipalidad proporciona sus servicios de manera oportuna y lo cumple.	x		x		x		
5	Dentro de la municipalidad se mantiene informados a los usuarios desde el momento que requieren un servicio.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Responsabilidad								
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de calidad.	x		x		x		
7	Los trabajadores de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
8	Los trabajadores de la municipalidad siempre están atentos a los clientes.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad inspira confianza.	x		x		x		
10	Al realizar una consulta a la municipalidad, hacen sentir seguridad al usuario.	x		x		x		
11	Los trabajadores de la municipalidad tratan a los usuarios con cortesía.	x		x		x		
12	Los trabajadores de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder a las consultas de los usuarios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
13	En la municipalidad se brinda atención personalizada.	x		x		x		
14	En la municipalidad se cuenta con trabajadores que brindan atención cordial.	x		x		x		
15	En la municipalidad se preocupan por cuidar el interés de los usuarios.	x		x		x		
16	Los trabajadores de la municipalidad entienden las necesidades específicas de los usuarios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Bienes tangibles								
17	Los trabajadores de la municipalidad tienen ambientes modernos.	x		x		x		
18	Las instalaciones físicas de la municipalidad están en buenos estados.	x		x		x		
19	La presencia de los trabajadores de la municipalidad es la adecuada.	x		x		x		
20	Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de la municipalidad son los adecuados.	x		x		x		
21	Los horarios de atención de la municipalidad es la adecuada.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. Rosa Rocio Tamariz Obregón

DNI: 33344266

Especialidad del validador: Gestión Pública

15 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes


 Mg. C.P.C. R. Rocio Tamariz Obregón
 DNI: 33344266

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Procesos estratégicos							
1	Se difunde el plan estratégico en todos los trabajadores	x		x		x		
2	Al desarrollar el plan estratégico se solicita opiniones de todos los trabajadores	x		x		x		
3	Cada área elabora su plan operativo anual en el tiempo dispuesto	x		x		x		
4	Durante el periodo se cumple con las actividades programadas en el plan operativo	x		x		x		
5	Se difunde las políticas de la institución en los trabajadores	x		x		x		
6	Se aplican sanciones cuando se incumple con las políticas institucionales	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Procesos claves	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Es una prioridad satisfacer las necesidades de los usuarios	x		x		x		
8	La gerente se preocupa por incentivar a los trabajadores para mejorar el servicio	x		x		x		
9	La entidad desarrolla guías instructivas que facilitan los procesos a los usuarios	x		x		x		
10	Es importante que se tenga guías digitales e impresa para proporcionar a los usuarios	x		x		x		
11	En la actualidad se cuenta con sistemas informáticos que brinden soporte a los procesos de la entidad.	x		x		x		
12	Los usuarios requieren que los procesos municipales se encuentren automatizados.	x		x		x		
13	Se difunde en todos los trabajadores el MOF	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Procesos de apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La infraestructura de las áreas son las adecuadas para brindar un servicio de calidad	x		x		x		
15	La municipalidad realiza mantenimientos periódicos de las oficinas	x		x		x		
16	En la entidad se preocupan por mantener capacitado al personal sobre las funciones que realiza	x		x		x		
17	La municipalidad busca identificar al personal con las metas institucionales	x		x		x		
18	Se cuenta con el soporte tecnológico adecuado para brindar el servicio a los usuarios	x		x		x		
19	La administración municipal se preocupa por mejorar constantemente los servicios con los que se cuenta	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Rosa Dolora Ayala Amez

DNI: 45659054

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Confiabilidad								
1	Cuando se promete hacer algo dentro de la municipalidad en un tiempo determinado, se cumple.	x		x		x		
2	Cuando un usuario tiene un problema, la municipalidad muestra interés por brindarle facilidades.	x		x		x		
3	En la municipalidad se desempeña el servicio de manera adecuada en la primera vez.	x		x		x		
4	La municipalidad proporciona sus servicios de manera oportuna y lo cumple.	x		x		x		
5	Dentro de la municipalidad se mantiene informados a los usuarios desde el momento que requieren un servicio.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Responsabilidad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los trabajadores de la municipalidad brindan un servicio de calidad.	x		x		x		
7	Los trabajadores de la municipalidad siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	x		x		x		
8	Los trabajadores de la municipalidad siempre están atentos a los clientes.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento de los trabajadores de la municipalidad inspira confianza.	x		x		x		
10	Al realizar una consulta a la municipalidad, hacen sentir seguridad al usuario.	x		x		x		
11	Los trabajadores de la municipalidad tratan a los usuarios con cortesía.	x		x		x		
12	Los trabajadores de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder a las consultas de los usuarios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	En la municipalidad se brinda atención personalizada.	x		x		x		
14	En la municipalidad se cuenta con trabajadores que brindan atención cordial.	x		x		x		
15	En la municipalidad se preocupan por cuidar el interés de los usuarios.	x		x		x		
16	Los trabajadores de la municipalidad entienden las necesidades específicas de los usuarios.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Bienes tangibles								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los trabajadores de la municipalidad tienen ambientes modernos.	x		x		x		
18	Las instalaciones físicas de la municipalidad están en buenos estados.	x		x		x		
19	La presencia de los trabajadores de la municipalidad es la adecuada.	x		x		x		
20	Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de la municipalidad son los adecuados.	x		x		x		
21	Los horarios de atención de la municipalidad es la adecuada.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Rosa Dolora Ayala Amez

DNI: 45659054

Especialidad del validador: Gestión Pública

15 de junio del 2021.



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Confiabilidad del instrumento gestión por procesos

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																				
SUJETOS	PREGUNTAS																			TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	57
2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	5	3	59
3	2	3	4	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	45
4	5	3	4	3	2	1	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	1	43
5	3	5	4	3	4	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2	48
6	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	56
7	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	41
8	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	4	46
9	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	51
10	3	3	3	3	2	3	5	3	2	5	4	2	3	2	4	5	3	2	3	60
11	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	43
12	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	70
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	70
14	1	3	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	40
15	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	48
VARIANZA	1.2	0.5	1.1	0.8	0.6	0.5	1.1	0.7	0.7	0.5	1.4	0.6	0.8	1.2	0.9	1.7	0.9	1.7	0.5	89.8
TOTAL	17.3																			0.852
																				0.852

Donde:

$$\begin{cases} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem (i)} \\ S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ \text{"k" es el número de preguntas o ítems} \end{cases}$$

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Confiabilidad del instrumento calidad en el servicio

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CALIDAD EN EL SERVICIO MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																						
SUJETOS	PREGUNTAS																					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	2	2	2	4	5	4	5	4	2	3	2	3	4	5	4	5	4	2	3	2	3	70
2	2	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	87
3	3	2	2	3	4	5	4	2	3	2	3	4	5	4	4	4	5	2	3	3	2	69
4	3	3	4	5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	62
5	3	2	3	2	3	2	5	4	3	2	4	2	3	5	4	5	2	2	3	3	3	65
6	3	3	3	2	3	4	5	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	56
7	3	2	2	3	2	3	4	5	4	1	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	2	52
8	2	3	1	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	52
9	3	3	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	54
10	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	54
11	1	2	2	3	4	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	1	44
12	1	2	2	4	3	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	5	4	2	2	2	1	49
13	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	5	4	2	53
14	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	5	3	2	3	2	54
15	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	5	3	2	2	2	2	57
VARIANZA	0.5	0.2	0.9	1.1	0.9	1.0	0.9	1.0	0.6	0.5	1.2	0.5	1.3	1.1	1.3	1.2	1.2	0.6	0.9	0.5	0.9	106.2
TOTAL	18.1																					0.871
																						0.871

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem (i)
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Anexo 5 - Constancia



Municipalidad Provincial de Asunción

Gestión 2019-2022

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

Chacas, 05 de julio de 2021

OFICIO N°170-2021-MPA/A

Señora:

RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA.

Coordinadora General de Programa de Posgrado Semipresenciales UCV.

Presente.

Asunto: AUTORIZACION PARA ESTUDIANTE.

Ref. : CARTA P. 101-2021-UCV-EPG-SP.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de hacerle llegar un saludo cordial y al mismo tiempo por intermedio de la presente remitirle la **AUTORIZACION** para la estudiante **POLO AYALA, LIZ VIOLETA**, para que pueda realizar su trabajo de investigación "Gestión por procesos y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Asunción, Ancash, 2021" en la Municipalidad Provincial de Asunción - Chacas.

Sin otro en particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ASUNCIÓN

J. Zaragoza
Jesus A. Zaragoza Guzmán
DNI N° 31883571
ALCALDE



Municipalidad Provincial de Asunción
mesadepartesasuncion@gmail.com



Jr. Lima s/n - Plaza de Armas
RUC: 20226505211
<https://muniasuncion.gob.pe/>
948 261 855

Anexo 6 - Base de Datos

TABULACIÓN SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS

Sujetos	PREGUNTAS																						VARIABLE TOTAL
	Procesos estratégicos							Procesos claves							Procesos de apoyo								
	1	2	3	4	5	6	SUB	7	8	9	10	11	12	13	SUB	14	15	16	17	18	19	SUB	
1	2	2	1	2	3	2	12	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	2	2	3	2	13	42
2	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	1	2	1	2	15	2	3	2	2	2	3	14	46
3	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	3	2	15	1	2	2	3	2	2	12	41
4	2	3	2	2	2	2	13	2	3	3	3	2	3	2	18	2	2	2	2	2	2	12	43
5	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	3	2	17	3	3	3	3	3	2	17	49
6	2	2	2	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	3	20	2	2	2	2	2	2	12	47
7	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	3	3	3	18	2	3	2	2	2	3	14	44
8	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	2	2	2	3	18	2	3	2	2	3	3	15	48
9	2	2	3	2	2	3	14	3	3	2	3	3	2	3	19	2	3	3	2	3	3	16	49
10	2	2	1	2	2	2	11	3	3	3	2	3	2	2	18	2	3	3	3	2	3	16	45
11	2	2	3	3	2	2	14	3	3	2	2	3	3	2	18	3	2	3	3	3	2	16	48
12	3	3	2	2	2	3	15	1	2	2	1	1	2	3	12	2	2	1	2	3	2	12	39
13	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	3	2	3	2	16	3	3	2	3	3	2	16	49
14	3	2	2	2	3	3	15	2	2	3	2	3	2	2	16	3	3	3	2	2	2	15	46
15	2	2	3	3	2	3	15	3	3	2	3	3	3	2	19	3	2	3	3	3	2	16	50
16	2	2	3	3	1	2	13	2	2	2	3	3	2	2	16	2	3	2	3	2	2	14	43
17	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	3	2	2	3	14	42
18	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	2	2	2	3	18	2	2	2	2	2	2	12	44
19	2	3	3	2	3	3	16	2	3	3	3	3	2	3	19	3	3	2	3	2	2	15	50
20	3	3	2	2	2	3	15	2	2	2	2	3	2	2	15	2	1	2	1	4	2	12	42
21	3	3	1	2	2	3	14	2	2	3	3	2	1	2	15	2	3	1	2	4	3	15	44
22	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	5	2	19	52
23	3	3	2	3	2	3	16	2	2	3	2	2	3	3	17	2	3	2	2	4	2	15	48
24	2	2	2	3	2	2	13	3	2	3	3	2	2	2	17	2	3	2	2	4	3	16	46
25	2	2	2	3	2	3	14	3	3	2	3	2	3	3	19	2	2	3	2	2	3	14	47
26	2	2	1	2	2	2	11	2	2	3	2	1	2	2	14	2	2	3	1	3	2	13	38
27	2	3	2	2	2	3	14	3	3	2	3	3	3	2	19	2	2	3	2	2	3	14	47
28	2	3	3	3	2	2	15	2	2	3	3	3	3	2	18	2	2	3	2	3	3	15	48
29	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	2	2	2	2	15	3	1	1	3	4	1	13	42
30	2	3	3	3	2	2	15	2	3	2	2	2	3	2	16	2	3	3	2	3	3	16	47
31	2	2	2	2	3	2	13	3	3	3	2	2	1	3	17	3	2	2	1	2	2	12	42
32	1	2	3	2	1	3	12	3	2	2	2	2	2	3	16	3	3	2	3	3	2	16	44
33	2	1	2	3	2	2	12	2	2	1	2	2	1	2	12	2	2	3	2	3	2	14	38
34	2	2	3	2	2	3	14	3	3	3	1	2	2	2	16	2	3	3	1	3	3	15	45
35	2	2	2	1	3	2	12	2	2	2	3	3	2	2	16	2	2	1	1	2	1	9	37
36	2	3	3	2	3	2	15	3	2	2	2	1	2	3	15	3	2	3	2	3	2	15	45

37	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	2	1	1	2	13	2	3	3	2	2	3	15	42
38	2	3	1	1	3	2	12	2	2	2	3	3	3	2	17	2	1	2	3	3	2	13	42
39	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	1	1	2	13	3	2	2	1	2	2	12	37
40	3	3	1	1	1	3	12	3	2	1	2	1	1	2	12	2	1	2	1	2	2	10	34
41	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	3	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	44
42	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	3	2	2	15	3	2	3	3	3	2	16	44
43	2	2	3	3	2	3	15	2	2	2	2	2	2	2	14	2	1	2	2	3	2	12	41
44	2	2	3	1	2	3	13	2	2	2	1	2	3	1	13	2	2	2	2	3	2	13	39
45	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	3	3	3	2	17	1	1	2	2	2	2	10	36
46	2	2	3	3	2	2	14	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	52
47	3	3	3	3	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	15	3	3	2	2	3	2	15	46
48	2	2	1	2	2	1	10	2	2	3	1	1	1	1	11	2	1	1	2	2	1	9	30
49	2	2	2	3	2	2	13	2	2	1	2	3	3	1	14	2	2	1	2	2	1	10	37
50	2	1	2	1	2	2	10	2	2	2	3	2	2	3	16	2	2	2	3	3	1	13	39

TABULACIÓN DE DATOS SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Sujetos	PREGUNTAS																								VARIABLE TOTAL		
	Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía					Elementos tangibles							
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	SUB	9	10	11	12	SUB	13	14	15	16	SUB	17	18	19	20		21	SUB
1	2	2	2	3	2	11	2	2	2	6	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	2	3	2	3	3	13	48
2	2	2	3	2	3	12	3	2	3	8	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	2	2	1	2	1	8	48
3	1	2	2	2	2	9	3	1	2	6	2	2	2	2	8	3	1	2	2	8	3	2	2	2	2	11	42
4	2	3	2	2	2	11	3	2	2	7	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	3	2	3	2	12	47
5	2	3	2	3	2	12	3	3	3	9	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	2	3	2	3	13	55
6	2	2	3	3	3	13	3	2	2	7	2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	2	2	1	2	1	8	48
7	2	3	2	2	2	11	2	2	3	7	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	2	3	3	3	3	14	50
8	1	1	2	2	3	9	3	2	3	8	2	2	2	3	9	3	2	3	1	9	2	2	1	2	3	10	45
9	2	2	2	2	3	11	3	2	3	8	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	2	2	2	3	2	11	49
10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	7	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	3	2	2	2	2	11	46
11	2	2	3	2	2	11	1	3	2	6	2	3	2	2	9	1	3	2	3	9	2	3	2	3	2	12	47
12	2	2	2	2	3	11	3	2	2	7	1	2	2	3	8	3	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	44
13	2	2	2	3	3	12	3	3	3	9	1	2	3	3	9	3	3	3	2	11	1	2	2	1	2	8	49
14	2	3	2	3	3	13	2	3	3	8	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	2	2	3	3	2	12	53
15	2	2	3	2	3	12	2	3	2	7	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	2	2	3	2	3	12	50
16	2	2	3	1	2	10	2	2	3	7	2	3	1	2	8	2	2	3	2	9	2	2	3	1	2	10	44
17	3	2	3	2	2	12	2	2	2	6	3	3	2	2	10	2	2	2	3	9	2	2	2	3	3	12	49

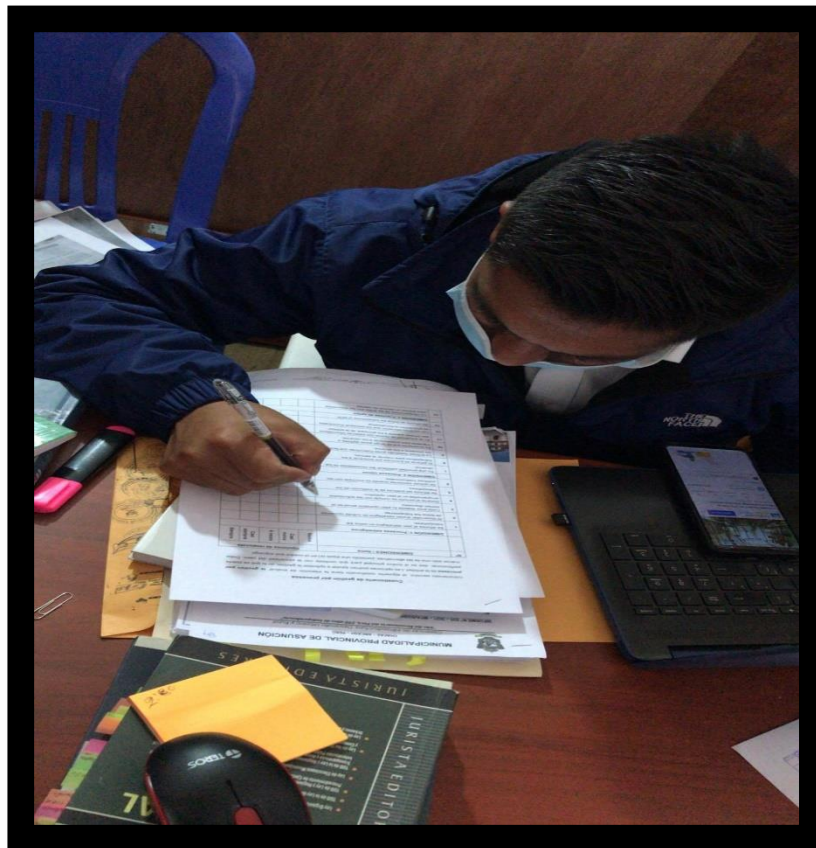
18	2	2	2	2	3	11	2	2	2	6	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	3	3	1	11	46
19	2	3	2	3	3	13	2	3	3	8	2	2	3	3	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	2	13	54
20	2	3	2	2	3	12	3	2	1	6	2	2	2	3	9	3	2	1	2	8	2	2	3	3	3	13	48
21	2	3	2	2	3	12	3	2	3	8	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	13	52
22	2	3	2	2	3	12	3	3	3	9	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	2	2	2	2	11	54
23	3	3	3	2	3	14	2	2	3	7	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	2	2	3	2	2	11	51
24	3	2	3	2	2	12	2	2	3	7	3	3	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	3	3	12	50
25	2	2	3	2	3	12	2	2	2	6	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	3	2	2	3	12	48
26	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	3	2	2	3	3	13	46
27	2	2	2	2	3	11	3	2	2	7	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	3	3	3	3	3	15	52
28	2	1	3	2	2	10	3	2	2	7	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	2	2	2	3	2	11	47
29	2	2	2	3	2	11	3	3	1	7	2	2	3	2	9	3	3	1	2	9	2	3	2	3	2	12	48
30	1	3	3	2	2	11	3	2	3	8	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	2	3	2	3	2	12	51
31	2	2	2	3	2	11	3	3	2	8	2	2	3	2	9	3	3	2	2	10	2	1	2	1	2	8	46
32	3	3	2	1	3	12	2	3	3	8	2	2	1	3	8	2	3	3	2	10	1	1	1	1	2	6	44
33	2	1	3	2	2	10	2	2	2	6	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	42
34	2	2	2	2	3	11	2	2	3	7	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	3	2	12	49
35	2	3	1	3	2	11	2	2	2	6	2	1	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	44

36	2	2	2	3	2	11	3	3	2	8	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	2	2	1	1	1	7	46
37	2	2	3	2	2	11	1	2	3	6	2	3	2	2	9	1	2	3	1	7	2	2	2	3	2	11	44
38	2	2	1	3	2	10	2	2	1	5	2	1	3	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	39
39	2	2	2	2	2	10	1	3	2	6	2	2	2	2	8	1	3	2	1	7	1	1	2	2	2	8	39
40	2	1	1	1	3	8	3	2	1	6	1	1	1	3	6	3	2	1	1	7	1	2	2	2	1	8	35
41	2	2	3	3	2	12	2	2	2	6	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	3	2	1	2	10	47
42	3	3	3	2	2	13	3	3	2	8	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	2	2	2	3	12	53
43	2	2	3	2	3	12	2	2	1	5	3	3	2	3	11	2	2	1	3	8	2	3	3	2	2	12	48
44	2	3	1	2	3	11	2	2	2	6	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	1	2	1	1	7	40
45	2	3	2	2	1	10	2	1	1	4	2	2	2	1	7	2	1	1	2	6	3	2	2	2	2	11	38
46	2	2	3	2	2	11	1	2	3	6	3	3	2	2	10	1	2	3	3	9	1	1	2	3	3	10	46
47	2	1	3	2	2	10	2	3	3	8	3	3	2	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	2	2	12	50
48	3	3	2	2	1	11	2	2	1	5	3	2	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	1	1	2	7	38
49	2	3	3	2	2	12	2	2	2	6	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	45
50	2	3	1	2	2	10	3	2	2	7	2	1	2	2	7	3	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	41

Anexo 7 – Evidencias Fotográficas

En las imágenes se puede observar a algunos trabajadores que fueron encuestados durante el desarrollo del estudio.





Bajo las mismas consideraciones se puede evidenciar algunos trabajadores que integran la muestra del estudio.