



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por procesos y calidad del servicio en el área de tasaciones
del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima

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

AUTOR:

Muñoz Alegría, Teodoro Martin (ORCID: 0000-0001-5387-1609)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

En memoria de mi padre Teodoro, a mi madre Teresa, a mi hermana Yolanda, mis sobrinos Omar y Alejandro, a mis familiares y amigos por el apoyo en todo momento y en especial a mi hija Ana Lucia por su comprensión por los momentos que dejamos de divertirnos, sé que pronto lo vamos a compensar.

Martin (Teo)

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios por guardarme en salud y brindarme trabajo durante esta pandemia, a aquella cómplice que incondicionalmente me escucho, me aguanto y aposto por mí, priorizándome ante sus intereses, también a esa alma noble, les digo que estaré eternamente agradecido, a mis compañeros de estudios que compartimos largas horas de investigación, a mis compañeros de trabajo que con su experiencia me orientaron para desarrollar el presente trabajo de investigación, a mi asesor Dr. Erick Carlo Figueroa quien me alentó y confió en mí para cerrar este ciclo y al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, institución donde actualmente laboro que me permitió el desarrollo de la investigación.

El autor

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	12
3.1.1 Tipo de estudio	12
3.1.2 Diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.2.1 Variables.....	13
3.3 Población, Muestra y Muestreo.....	14
3.3.1 Población.....	14
3.3.2 Muestra	14
3.3.3. Muestreo	14
3.4 Técnicas de recolección de datos de información.	15
3.4.1 Técnicas	15
3.4.2. Instrumentos	15
3.5. Procedimiento	15
3.6 Métodos de análisis	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Gestión por Procesos del área de tasaciones.	17
Tabla 2. Nivel de Gestión por Procesos según procesos operativos.	18
Tabla 3. Nivel de Gestión por Procesos según procesos estratégicos.	19
Tabla 4. Nivel de Gestión por Procesos según procesos de apoyo.	20
Tabla 5. Nivel de calidad de servicio	21
Tabla 6. Nivel de calidad de servicio según dimensión elementos tangibles.	22
Tabla 7. Nivel de calidad de servicio según dimensión fiabilidad.....	23
Tabla 8. Nivel de calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta.	24
Tabla 9. Nivel de calidad de servicio según dimensión seguridad.	25
Tabla 10. Nivel de calidad de servicio según dimensión empatía.....	26
Tabla 11. Correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio	29
Tabla 12. Alfa de Cronbach.....	54

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Gestión por Procesos del área de tasaciones.....	17
Figura 2. Nivel de Gestión por Procesos según procesos operativos.....	18
Figura 3. Nivel de Gestión por Procesos según procesos estratégicos.	19
Figura 4. Nivel de Gestión por Procesos según dimensión procesos de apoyo... 20	
Figura 5. Nivel de calidad de servicio.	21
Figura 6. Nivel de calidad de servicio según dimensión elementos tangibles.	22
Figura 7. Nivel de calidad de servicio según dimensión fiabilidad.	23
Figura 8. Nivel de calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta. 24	
Figura 9. Nivel de calidad de servicio según dimensión seguridad.	25
Figura 10. Nivel de calidad de servicio según dimensión empatía.....	26

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima. Se desarrolló la investigación con un enfoque cuantitativo, y un diseño descriptivo – correlacional. Se utilizaron técnicas de medición, como la observación y un tratamiento estadístico, la población y muestra de estudio estuvo constituida por 19 servidores del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Para ello, se utilizó la encuesta y se aplicó un cuestionario por cada variable para conseguir información necesaria. Los resultados obtenidos demuestran que el 52.6% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión por procesos es regular, el 21.1% manifestó que es un nivel eficiente, y solo el 26.3% manifestó que el nivel de gestión por procesos es deficiente. Se concluye que al 95 % de confiabilidad existe una relación positiva entre la gestión de procesos y la calidad de servicios.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicios, tasaciones.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between process management and service quality in the appraisal area of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation, Lima. The research was developed with a quantitative approach, and a descriptive-correlational design. Measurement techniques were used, such as observation and statistical treatment, the study population and sample consisted of 19 servants from the appraisal post of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation. For this, the survey was used and a questionnaire was applied for each variable to obtain the necessary information. The results obtained show that 52.6% of public servants confirmed that the level of management by processes is regular, 21.1% stated that it is an efficient level, and only 26.3% stated that the level of management by processes is deficient. It is concluded that at 95% reliability there is a positive relationship between process management and quality of services.

Keywords: Management by processes, quality of services, appraisals.

I. INTRODUCCIÓN

El CEPAL, en sus investigaciones referidas a los procesos de la administración pública analiza la actual estructura y procedimientos de los organismos estatales, precisando la necesidad de modernizar el Estado.

Por otro lado, tenemos al CLAD, que en su estudio denominado: “Carta Iberoamericana de La Calidad en la Función Pública”, nos otorga los instrumentos para una dirección pública orientada a la excelencia y calidad.

En España, Barnes (2017), analiza la evolución de los procedimientos administrativos, haciendo entender que la administración pública debe ir a la vanguardia del procedimiento administrativo contemporáneo, presentando estrategias con las nuevas tendencias del mundo globalizado.

En el Perú desde el año 2007, se regula con la Ley N° 27444 el régimen jurídico en la Administración Pública con enfático interés del beneficio de los administrados. Asimismo, por ser miembro del CLAD, el Perú se compromete a preservar un buen gobierno, presentando avances en la reforma y modernización del Estado, donde prioriza también, la optimizar los recursos públicos y los servicios brindados a los pobladores estén cada vez mejor, complementando con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658.

Como órgano rector del sistema, es la Secretaría de Gestión Público, que depende de La PCM que declara en el Decreto Supremo N°12-2018-PCM que el propósito de la gestión de procesos es organizar, dirigir y controlar las actividades laborales de las entidades públicas.

Asimismo, se conceptualiza como “la gestión por procesos como el medio que permite encaminar a una organización hacia lo solicitado por un cliente” (Duro, 2018, p. 63).

De esa manera “las organizaciones plantean como objetivos en una gestión por procesos la eliminación de los defectos, mejora continua y la reducción de los tiempos para el cumplimiento de los servicios solicitados” (Medina, et al, 2019, p.1).

La RAE precisa la definición de proceso es la “Acción de ir hacia adelante dentro de un transcurso de tiempo, siguiendo una sucesión de fases”. Por otro

lado, la norma ISO 9001(2015) busca adoptar gestiones sistemáticas de calidad para las organizaciones basados en su desempeño y la gestión estratégica de los procesos y mejorarlos, con el objetivo de cumplir con los productos solicitados.

El servicio de tasaciones es exclusiva función del Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento [MVCS], como se establece en su ROF, siendo el área de tasaciones de la Dirección de Construcción [DC] de la Dirección General de Políticas en Construcción y Saneamiento, la encargada de ejecutar las tasaciones solicitadas, debiendo cumplir los procedimientos y plazos establecidos en el TUPA. Las tasaciones también se les denominan informes técnicos de tasación.

Se precisa que el MVCS, es el ente rector de las políticas nacionales y sectoriales de su rubro, por lo que emite la normatividad de cumplimiento en los tres niveles de gobierno, entre ellas publica el Reglamento Nacional de Tasaciones [RNT] y sus modificatorias.

Así también, siguiendo la tendencia de modernizar la gestión pública, el MVCS en su Plan Estratégico Institucional [PEI] prioriza el cumplimiento de los plazos establecidos, en conformidad con la Ley N°27658, mencionada previamente.

Por otro lado, la RAE, define a la calidad al “conjunto de propiedades inherente de algo para juzgar su valor” y está relacionada con servicio que también la define como: “prestaciones desempeñadas por organizaciones”

El concepto de calidad lo expresa la norma ISO 9000(2000) como el grado y conjunto de tipologías inherentes cumple las exigencias. Siendo la calidad del servicio el factor principal para determinar el éxito de las empresas que se enfrentan a la competencia. Para las entidades públicas este concepto es la base para poder cumplir con efectividad y proyectar una imagen a la sociedad e instituciones que se encuentran concatenadas.

Por un lado, nos, presenta la definición de un servicio como: “un conjunto de acciones, procesos e implementaciones desarrollándose de forma independiente” (Prado & Pascual, 2018, p. 13). Y “los clientes miden el impacto del servicio brindado por las organizaciones” (Tello, 2017, p. 77). En tal sentido,

el cumplimiento del plazo en la entrega de un servicio impacta en la percepción de los administrados al medir el servicio de la calidad solicitado.

En consideración a la problemática mencionada, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima?

Es importante esta investigación porque nos permitió responder a la relación que existe entre las variables en estudio, para que dicha información expresada en tablas y figuras, y analizada previamente sea útil tanto para el autor como para futuras investigaciones teniendo en consideración que la calidad de servicio es una pieza fundamental para una buena Gestión por procesos en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento de Lima.

En lo teórico servirá como guía para que las instituciones públicas, puedan tener información necesaria para la toma de decisiones dentro de ellas. En lo práctico permitirá que en el área de tasaciones se realice una mejor gestión por procesos teniendo en cuenta las recomendaciones planteadas por el autor, relacionado con la calidad de servicio. En el ámbito social contribuirá con una mejor calidad de servicio, para que exista una buena relación entre el MVCS y la población.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima, como objetivos específicos se presentaron: Identificar el nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del MVCS, Lima; Identificar el nivel de la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS y establecer la correlación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima.

Finalmente, se planteó la hipótesis nula y alterna:

H0: Si existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima.

H1: No existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima.

II. MARCO TEÓRICO

La problemática identificada anteriormente mencionada, nos conduce al conocimiento de antecedentes relacionados a las variables de la investigación: gestión por procesos y calidad del servicio, que se detalla continuación:

Para muchos investigadores sus artículos y documentos la enmarcan las variables del presente proyecto, dentro de los principios que se señalan en las normas ISO de calidad que promueven desde sus directivas las aplicaciones de innovación para la mejora continua que viene ser las claves para los permanentes cambios y llegar a ser una organización exitosa.

En un estudio realizado se “presenta un panorama de la evolución del procedimiento administrativo el que sigue la dirección de los acontecimientos respondiendo a las necesidades actuales y presenta las nuevas tendencias del procedimiento administrativo” (Barnes, 2019, pp. 77-123).

En Argentina, Del Valle (2017) En su investigación analizó el desempeño de la gestión por procesos de la coordinación de compras y contrataciones de la dirección general de administración del Ministerio de Salud. La investigación fue de carácter descriptivo de corte transversal y retrospectivo. Concluye que la dirección General de Administración y la coordinación de compras y contrataciones no presentan un adecuado sistema de planificación, asimismo carece de un análisis FODA, como de un documento que describa los procesos operativos y criterios de aceptación y requisitos para que los procesos sean ordenados y de calidad.

Melo (2017) nos muestra en su investigación que el adecuado control interno de las organizaciones de Colombia, implementación de procedimientos de control de sus procesos genera la confianza a los diferentes actores principalmente sus clientes, proveedores y acreedores, concluyendo que con estas acciones se logran cumplir los objetivos, afrontar al mercado con estabilidad y la continuación del negocio de pequeñas y medianas empresas, con una buena productividad.

En el Perú con la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, ordena la actuación del Estado con la dirección del interés general en los administrados.

En relación a la variable gestión por procesos, Chamoly (2021) en su propuesta de gestión por procesos aplicado a la UGEL San Martín para el año 2020, ya que en su estudio de aplicación de tipo descriptivo positivo analizó a 95 individuos aplicando un cuestionario como instrumento del cual se percibió los siguientes porcentajes sobre la calidad del servicio, los usuarios asignan un 42% a “Bajo”, los colaboradores y funcionarios es “Medio” con un rango de 62% vs 50%. Por lo que nos indica que no existen coincidencias en la respuesta de los Usuarios y funcionarios.

Para Ramírez (2021) En su estudio propuso una metodología con enfoque cuantitativo presentando la investigación de tipo aplicada, descriptiva correlacional a una población de 53 trabajadores de acuerdo a su cargo del cual se extrajo una muestra aleatoria probabilístico de 47 que se aplicó la encuesta y un cuestionario de 26 preguntas indicando que las variables gestión por procesos y calidad de servicios están estrechamente relacionadas al igual las interrelaciones entre las variables sin embargo, en la segunda dimensión de la primera variable existe una asociación media moderada. Concluyendo que la Gestión por procesos, permitirá dar mayor calidad de servicios y favorecerá a la consecuencia del logro de los objetivos en la Gerencia de Salud y Proyección Social de la Municipalidad de Carabayllo.

En la investigación de Ascencio (2018) Busca demostrar que la eficiencia y eficacia de una gestión municipal son regulados y potenciados por la implementación de una gestión por procesos, es por ello que en su trabajo con enfoque cualitativo se introduce a la gestión del gobierno local estudiado, para identificar las trabas en la puesta en práctica el sistema de gestión por procesos dentro de la gestión municipal del distrito de Mi Perú, recopilando la información por intermedio de entrevistas y observaciones estas acciones fueron dirigidos a la de dirección, de línea y de apoyo, descubriendo que es necesario la pronta implementación del sistema de gestión por procesos, y está en conexión directa con el problema planteado de su estudio.

Así también tenemos el estudio de Coronado (2021) Cuya finalidad fue la correlación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio en el Gobierno Regional San Martín [GRSM]. Realizó el estudio transversal y correlativo. Debido a esto, la población es 641 individuos que laboran en la entidad, aplicando la estadística para muestras finitas se obtuvo una muestra para el estudio de 241 trabajadores, quienes reportaron por medio de cuestionarios los siguientes resultados: en referencia a gestión de procesos y calidad de servicio que se desarrolla en el GRSM calificando de “regular” para ambas variables obteniendo 37,3% y 40,7% respectivamente. Llegando a concluir que la hipótesis planteada en la investigación es aceptada por lo que hay una conexión a nivel dimensional entre la gestión de procesos y la calidad del servicio. (Valor $p < .050$; $\rho = .184$).

Según Oliva (2020), en su estudio Gestión de para la calidad de atención. después de efectuar la investigación de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo, no experimental y predictivo, a 485 trabajadores y una muestra aleatoria simple 215 personas, se les practicó los cuestionarios y se llevó un análisis documental, esta información se trasladó al software estadístico SPSS versión 26 de donde se obtuvo que el 55,3% consideran la calidad de la atención en el MVCS – Lambayeque está en un nivel intermedio por cuanto se realizó la propuesta de gestión por procesos.

Por otro lado, tenemos las investigaciones concernientes con las variables calidad de servicio:

Para Farfán (2020) En su investigación aplica una metodología con enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Realizó entrevistas y cuestionarios los que se aplicaron a una muestra de veinte servidores del Centro de Atención al Ciudadano [CAC] de diferentes regiones del país, identificando una débil atención al cliente en los CAC que el MVCS tiene en las diferentes regiones, permitiéndose de esta manera plantear estrategias para intensificar la capacidad gestión del MVCS esperando mejorar la calidad en la atención al ciudadano.

Para López (2016) En su investigación planteada fue descriptiva no experimental, transversal, descriptivo y explicativo, se consideró una muestra

no probabilística, debiéndose validar bajo esas características el modelo descriptivo causal, logística ordinal para poder demostrar la hipótesis general que se presentó y que esta contaba con sus dos variables independientes. El instrumento aplicado fue la encuesta con un alto grado de validez y confiabilidad. Concluye que la hipótesis es verdadera, con un resultado del 27,6% por lo que no se aplican los factores de fiscalización. Comprobándose que los factores de fiscalización influyen en la calidad del servicio del transporte público de la zona urbana de Lima.

Para Larrañaga (2017). Su investigación concluye, desde la concepción de los trabajadores de la entidad, que, si hay coherencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, Posteriormente se realizó un estudio basal con abordaje cuantitativo y transversal no experimental con una población de 156 trabajadores en la sede de SEDAPAL. Las herramientas de investigación fueron cuestionarios y encuestas previamente verificadas

Noblecilla (2020). En su estudio determinó que existe una relación positiva considerable en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima [MML], desarrollando su estudio cuantitativo, con diseño descriptivo – Correlacional. Y una muestra de 375 ciudadanos en 2019 fue una muestra, utilizando la fórmula de población finita. La técnica usada es la encuesta con dos 2 cuestionarios tipo Likert. La información de datos de culminó de procesar en el programa estadístico SPSS V. 25, resultando que el 75.7 % de la encuesta a los usuarios percibe como “Mala” la calidad de la Gestión administrativa y a la vez el 77,9% describe como “Mala” la calidad de Servicio.

Así también, Cáceres (2018). Utilizó el modelo de estudio no experimental, correlacional de corte transversal, analizando con encuestas para las variables planteadas. Sobre una población y muestra de 137 trabajadores. El resultado correlacional es $\rho=0.551$, muestra una relación moderadamente positiva, con alta significancia al 1% de nivel de significancia. Esto lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la inclusión de la hipótesis nula. General de la investigación, es así como se concluye que en la Municipalidad

de Ilo la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos.

Peña (2018) Investigó la valoración del usuario de los servicios del gobierno local de San Marcos, iniciando con un estudio fue a nivel básico, diseño no experimental, y la muestra 328 usuarios de los servicios brindados por la unidad. La técnica utilizada fue la encuesta y con dos herramientas para cada variable de estudio. El procesamiento de la información determinó que, si existe una relación “alta” y “positiva” entre la gestión administrativa y la calidad de Servicios ante el poblador de la comuna, presentando un p-valor < 0,05 y Rho de Spearman = 0,805, Recomendando crear un ambiente de responsabilidad y confianza en los colaboradores de la Entidad a fin de Servir de mejor manera a los Usuarios de la Municipalidad de San Marcos.

Para Huamán (2021). Con su investigación básica y diseño descriptivo y correlativo, un enfoque cuantitativo propuesto para la población de 80 trabajadores de diferentes jerarquías de la comuna estudiada. Se planteó como técnica el uso de la encuesta y el cuestionario como herramientas. El procedimiento se desarrolló con el software SPSS resultando como evidencia la correlación positiva media Rho = 0,559 y nivel de significancia = 0,000 ($p < 0,05$) entre las variables y concluye la existencia de la relación en la gestión de procesos y la calidad del servicio en la municipalidad de Independencia 2021.

Cárdenas (2021). En su trabajo de investigación la desarrolló en una población de 4 219 individuos y la muestra de 232 colaboradores, la investigación fue de tipo básico, descriptivo, el diseño descriptivo correlacional, utilizando el instrumento el cuestionario. Determinando que los resultados arrojan un nivel “muy bajo” con un 51% en la variable gestión administrativa y el 49% de nivel “bajo” en referencia a la segunda variable calidad de servicios. Y de la lectura de los resultados del coeficiente de correlación de Spearman de 0,989 indica una alta correlación positiva y un nivel de significancia bidireccional de 0,000, por lo que el valor es menor que 0,05.

Para Lavi (2021) En su investigación utilizando un muestreo no probabilístico con una población y muestra a la vez de 92 colaboradores, partiendo con la investigación fue básica descriptivo con diseño descriptivo - correlacional, cuantitativo y utilizando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario arrojó el resultado $Rho= 0.534$ que se indica una correlación positiva y la $Sig.= 0.000$ donde el resultado fue altamente significativo por consiguiente concluyó que hay relación importante entre las variables gestión de operaciones y calidad en los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020, organismo en el que se desarrolló la investigación.

Para Sánchez (2021) su investigación tuvo un alcance exploratorio-descriptivo, de enfoque cualitativo y El objetivo fue encontrar los factores que influyen en los atrasos en la implementación de actividades de gestión. Como resultados logró descubrir que pese existir un marco normativo y metodológico, en las entidades no se observa avances en la ejecución de la gestión por procesos y para poder identificar los problemas que ocasionan dicho retraso, se realizaron entrevistas a expertos en gestión pública y la exploración con varios funcionarios de diversas entidades identificando algunos factores críticos que traban la implementación.

Soto (2019) En su investigación nos presenta las causas del incumplimiento de plazos en los servicios del área de tasaciones del MVCS, propone diseñar un programa de mejora para el monitoreo de trabajo administrativo al haber identificado que se tenía una sobredemanda de las solicitudes de los servicios de tasaciones, causando atrasos indirectamente a los administrados. Dentro de las actividades propuestas en la investigación es la reducción de los plazos y mejorar el monitoreo del área técnica con programa que brinde una alerta temprana para ajustar los plazos pactados el mismo programa se sistematizan con las áreas administrativas y técnicas del área de tasaciones y se sincronizará con los administrados.

A continuación, se describen teorías que fundamentan nuestra investigación, como también las variables en estudio y sus definiciones con respecto a los puntos de vista de distintos autores:

Teoría clásica de Frederick Taylor

Taylor fue uno de los primeros autores que planteó los primeros pensamientos científicos de procesos. Fue quien revolucionó los procesos tradicionales de los sistemas de trabajo por medio de la ejecución de métodos científicos en las organizaciones, con el propósito de mejorar la productividad, sus procesos y métodos. Demostrando ser soluciones idóneas para la época en el que se desarrollaban, controlando y organizando el trabajo técnico de las empresas. (Taylor, 1911, p.14)

Asimismo, Taylor (1911) en su libro Principios de la Administración científica, señaló cuatro puntos básicos, teniendo como unidad la división de trabajo en unidades menores denominadas tareas simples. A dicho principio lo denominó: administración funcional, como resultado de los individuos que trabajaban eventualmente y se convertían en expertos de su propia ejecución de tareas, la cual encaminó a la administración hacia un enfoque de procesos.

Gestión por procesos

La gestión por procesos abarca toda estrategia que tiene como fin mejorar la calidad total de una organización, y se evidencia en el desarrollo del rendimiento de la misma, teniendo como propósito buscar la satisfacción del cliente y las estrategias encaminadas a la mejora continua de las labores que se realizan dentro de ella. (Rodríguez, 2015)

Asimismo, Bravo (2011) indica que la gestión por procesos es una materia de gestión que permite a la dirección de una institución a identificar, representar, formalizar, controlar, perfeccionar y hacer más eficientes los procesos de la misma para alcanzar a satisfacer las necesidades de los clientes y así ganar su confianza.

Calidad de servicio

La calidad de servicio comprende la atención prestada que conforman las personas para que los consumidores y usuarios quieran gozar del servicio, donde se interpreta como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe. (Giese & Cote, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio

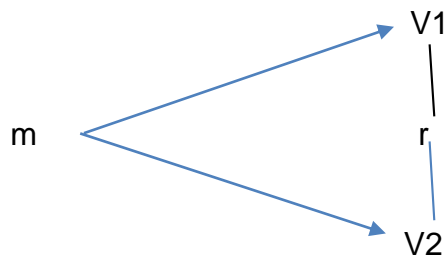
Se presenta una investigación con perspectiva cuantitativa, partiendo de un estudio básico, se analizó la realidad, en tal sentido se observó conforme se administra la gestión por procesos y se midió la calidad del servicio del área de tasaciones del MVCS. Para lograr estos fines, Ñaupás et al. (2018). Describen que el enfoque cuantitativo se distingue por usar métodos y técnicas como la medición, la observación y el tratamiento estadístico.

El alcance desarrollado encaja a la investigación en un enfoque dentro de lo descriptivo - correlacional, ya que, y como fue descriptivo se tomaron los conceptos de Vara (2015) Se va a poder describir de una manera precisa y con mucha fidelidad la realidad actual de la organización administrativa. Y al haberse encontrado dentro de lo correlacional, se analizó las dos variables, de manera independiente una de la otra y después se evaluó la relación que existe entre ambas, habiendo verificado estadísticamente los resultados de los instrumentos de medición. Todo ello se desarrolló sin considerar la influencia de otras variables, que no fueron planteadas en la investigación.

3.1.2 Diseño de investigación

Es aplico un diseño No experimental, sin manipular las variables Fernández, et al (2018). La investigación fue planteada de corte transversal, por lo que investigó el periodo de julio 2020 a julio 2021, conforme lo recomendó Fernández, et al (2010). Por qué se deben recopilar los datos en un momento dado conforme se había planteado.

Por lo expuesto, se observó el vínculo entre las variables que obedecieron a la siguiente figura:



Dónde:

V1: Gestión por procesos

V2: Calidad de servicio

M: Muestra

r: Relación

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variables

Se determinó las siguientes variables para la investigación:

Variable 1: Gestión por procesos

Se demuestra como concepto lo siguiente: “Es un medio para centralizar las actividades de trabajo, ya que busca mejorar su continuidad dentro de la organización al identificar, seleccionar, describir, documentar y mejorar el progreso continuo de las operaciones” (Pepper, 2011, pp.1-3)

Variable 2: Calidad de servicios

Esta variable se define como: “una variable cognitiva multidimensional que se construye a partir de dos dimensiones primarias: la dimensión técnica y la dimensión funcional relacionada con el proceso” (Grönroos, 1984, p.37).

Ver Anexo 02: Matriz de Operacionalización de variables.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

La población lo podemos entender con la definición de Carhuancho et al. (2019), señalan que “una población es el universo de objetos, personas, entidades, cosas o cosas con características comunes que se pueden observar en un lugar o tiempo específico”. De una manera más precisa Vara (2015) señala que “la población es el total de individuos a investigar”. En ese sentido, la muestra lo conformo 19 servidores públicos del área de tasaciones de DC del MVCS, que están involucrados en los procesos que se ejecutan para la producción de las tasaciones.

3.3.2 Muestra

Como definición general citamos nuevamente a los conceptos señalados por Vara (2015), define como “pequeña porción de la población que se ha planteado para realizar el estudio, permitiendo que sea representativa”. Para la presente investigación la muestra se conformó por 19 servidores públicos del área de tasaciones, se usó juicios y criterios acertados de selección, siendo la selección de la muestra cuyas características tengan un alto grado de representatividad.

3.3.3. Muestreo

El muestreo efectuado fue de selección de un muestreo intencional de manera facultativa, es decir en la investigación usó una muestra no probabilística en conformidad con lo señalado por Hernández, et al. (2014). indica, que para estos casos en el estudio se utilizará los métodos de muestreo no probabilístico, con criterios de selección que descartan el azar o la aleatoriedad. En ese sentido, precisando la experiencia de Vara (2015) el muestreo no probabilístico “es una técnica que sigue otros criterios de selección y se trata que la muestra sea la más representativa, planteándose una muestra a selección del investigado basado en su criterio y conocimiento denominándose como muestreos de intención o criterio”.

3.4 Técnicas de recolección de datos de información.

3.4.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta con la autorización del Director de Construcción del MVCS.

3.4.2. Instrumentos

Como instrumentos se utilizó el cuestionario

Se utilizó como instrumento el cuestionario para formular las preguntas relacionadas con las variables de la investigación y la hoja de observación como señala Bruce (2008) que para anotar cualquier interrogante relacionado al estudio.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

3.5. Procedimiento

- Primero se planteó formular el problema y luego los objetivos de la investigación, finalmente la hipótesis que afirma la relación entre ambas variables de estudio.
- Se solicitó autorización al MVCS para poder aplicar las encuestas a los servidores públicos del área de tasaciones.
- Se encuestó a 19 servidores públicos del área de tasaciones, y se vaciaron los datos recolectados en el programa Microsoft Excel, para poder representar los resultados esperados mediante tablas y figuras con sus respectivos porcentajes.
- Se determinó una relación entre ambas variables de investigación, se realizó la prueba estadística Chi², y la prueba Rh² de Pearson para determinar la correlación de las variables gestión por procesos y calidad de servicio.
- Finalmente se discutieron los resultados y se concluyó teniendo en cuenta los objetivos planteados en la investigación.

3.6 Métodos de análisis

El análisis de los datos recolectados obtenidos de las encuestas aplicadas a los servidores públicos se consideró primero hacer el diagnóstico y procesar estadísticamente las encuestas utilizando porcentajes en tablas y gráficos. Se aplicaron pruebas estadísticas que permitan el análisis de los datos que permitan las pruebas de hipótesis, se consideró utilizar el paquete estadístico SPSS. V 25, así mismo el programa informático Microsoft Excel 2016.

3.7 Aspectos éticos

El estudio desde todo punto de vista se trabajó bajo las normas de ética profesional, cumpliendo el reglamento de la universidad, así también se plantea cumplir con las recomendaciones del manual de las normas APA séptima edición, debiendo parafrasear citas sin desenfocar la esencia de las fuentes o investigadores que vamos considerar como aporte a la investigación.

Los siguientes principios éticos que se van a tener presente son: La autonomía, justicia, humanización, complejidad y solidaridad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de Gestión por Procesos del área de tasaciones.

Nivel de Gestión por procesos		
	<i>frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Eficiente	4	21.1
Regular	10	52.6
Deficiente	5	26.3
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

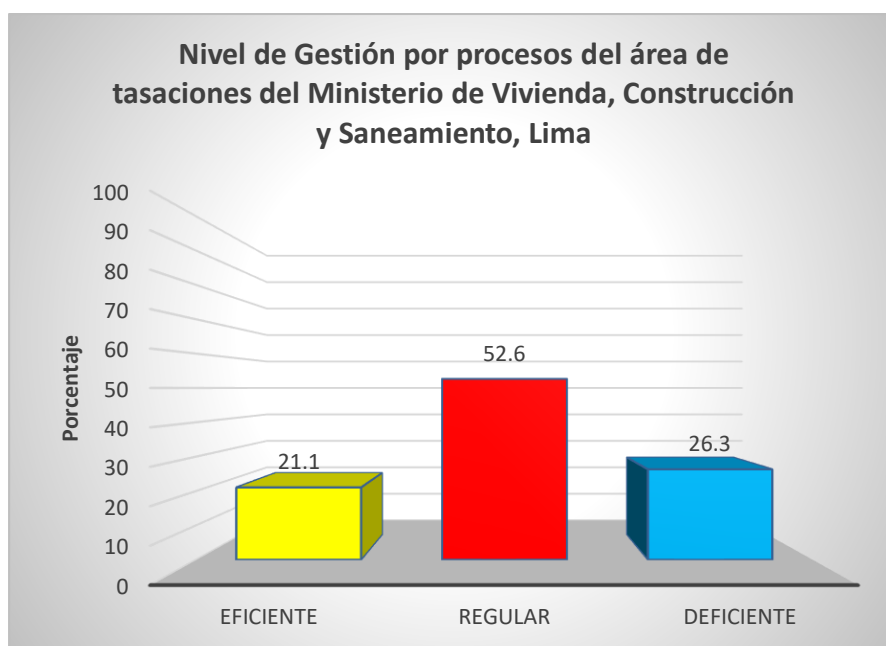


Figura 1. Nivel de Gestión por Procesos del área de tasaciones.

Análisis:

De acuerdo al nivel de gestión por procesos en el área de tasaciones del MVCS, los resultados demuestran que: el 52.6% de los servidores públicos que confirmaron que el nivel de gestión es regular, el 21.1 % manifiesta que es un nivel eficiente, pero el 26.3% manifestó que el nivel de gestión es deficiente.

Tabla 2. Nivel de Gestión por Procesos según dimensión procesos operativos.

Dimensión procesos operativos	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	2	10.5
Regular	17	89.5
Deficiente	0	0.0
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

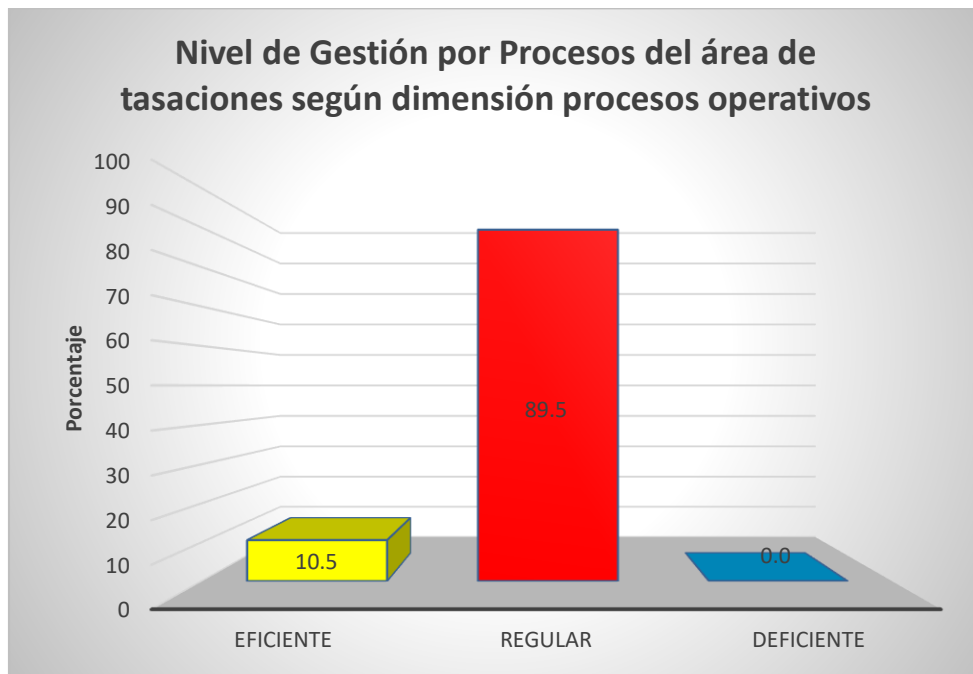


Figura 2. Nivel de Gestión por Procesos según dimensión procesos operativos.

Análisis:

Con respecto al nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del MVCS, según la dimensión procesos operativos, los resultados demuestran que: el 89.5% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión es regular, y solo el 10.5% de ellos manifestaron que el nivel de gestión por procesos es eficiente.

Tabla 3. Nivel de Gestión por Procesos según dimensión procesos estratégicos.

Dimensión procesos estratégicos	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	12	63.2
Regular	7	36.8
Deficiente	0	0.0
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

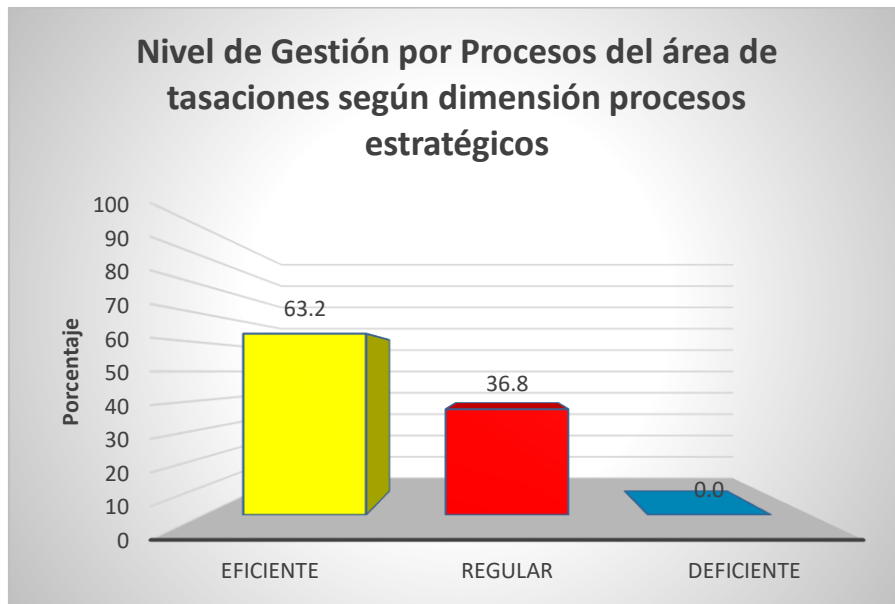


Figura 3. Nivel de Gestión por Procesos según dimensión procesos estratégicos.

Análisis:

Con respecto al nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del MVCS, según la dimensión procesos estratégicos, los resultados demuestran que: el 63.2% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión es eficiente, y solo el 36.8% de ellos manifestaron que el nivel de gestión por procesos es regular.

Tabla 4. Nivel de Gestión por Procesos según dimensión procesos de apoyo.

Dimensión procesos de apoyo	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	12	63.2
Regular	7	36.8
Deficiente	0	0.0
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

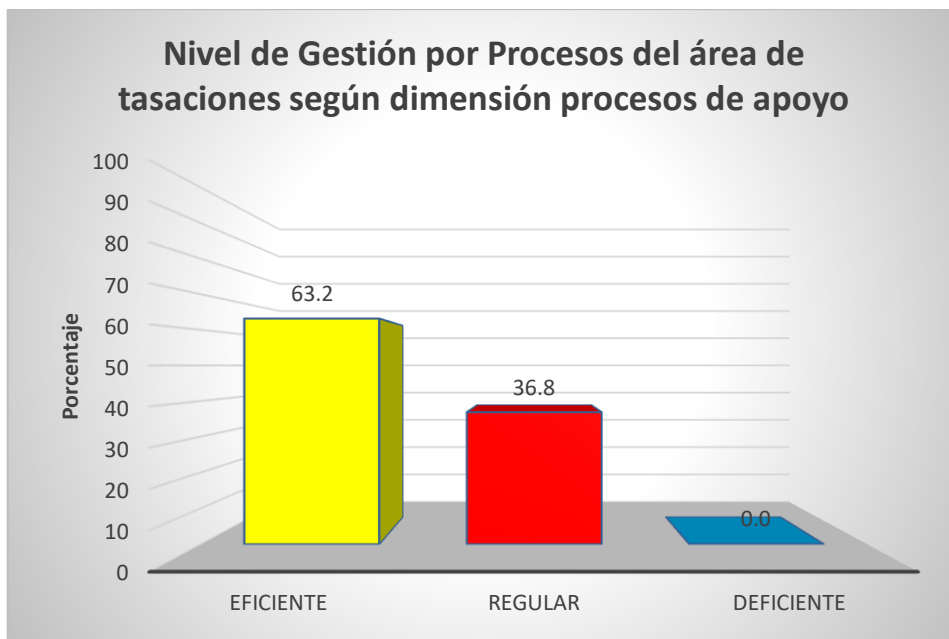


Figura 4. Nivel de Gestión por Procesos según dimensión procesos de apoyo.

Análisis

Con respecto al nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del MVCS, según la dimensión procesos de apoyo, los resultados demuestran que: el 63.2% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión es eficiente, y solo el 36.8% de ellos manifestaron que el nivel de gestión por procesos es regular.

Tabla 5. Nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO		
	<i>frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Eficiente	6	31.6
Regular	9	47.4
Deficiente	4	21.1
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

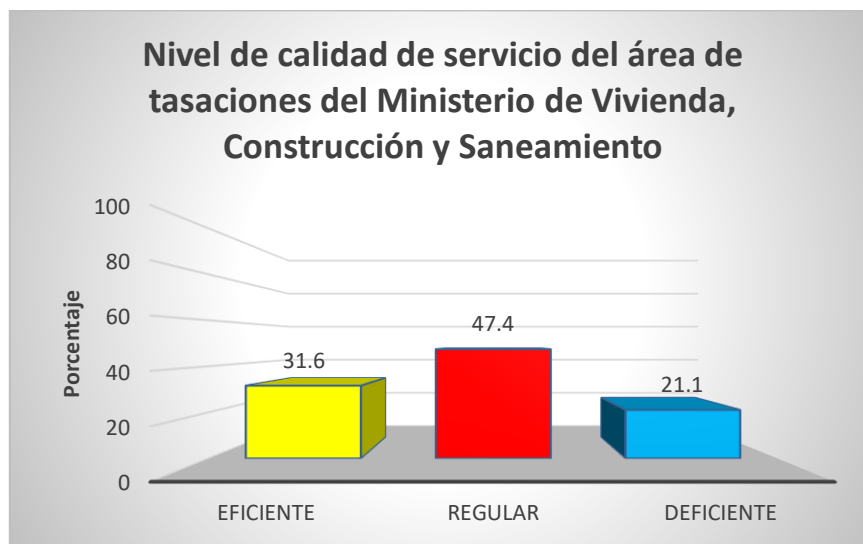


Figura 5. Nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Análisis:

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, los resultados demuestran que: el 47.4% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad es regular, el 31.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente, y solo el 21.1% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es deficiente.

Tabla 6. Nivel de calidad de servicio según dimensión elementos tangibles.

Dimensión elementos tangibles	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	0	0.0
Regular	11	57.9
Deficiente	8	42.1
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

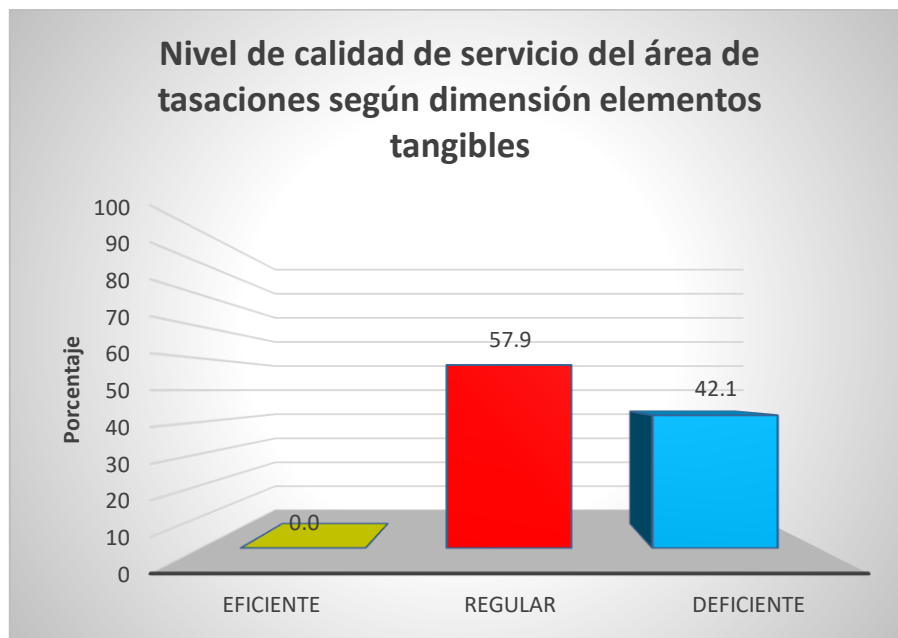


Figura 6. Nivel de calidad de servicio según dimensión elementos tangibles.

Análisis:

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión elementos tangibles, los resultados demuestran que: el 57.9% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es regular, y solo el 42.1% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es deficiente.

Tabla 7. Nivel de calidad de servicio según dimensión fiabilidad.

Dimensión fiabilidad	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	13	68.4
Regular	6	31.6
Deficiente	0	0.0
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

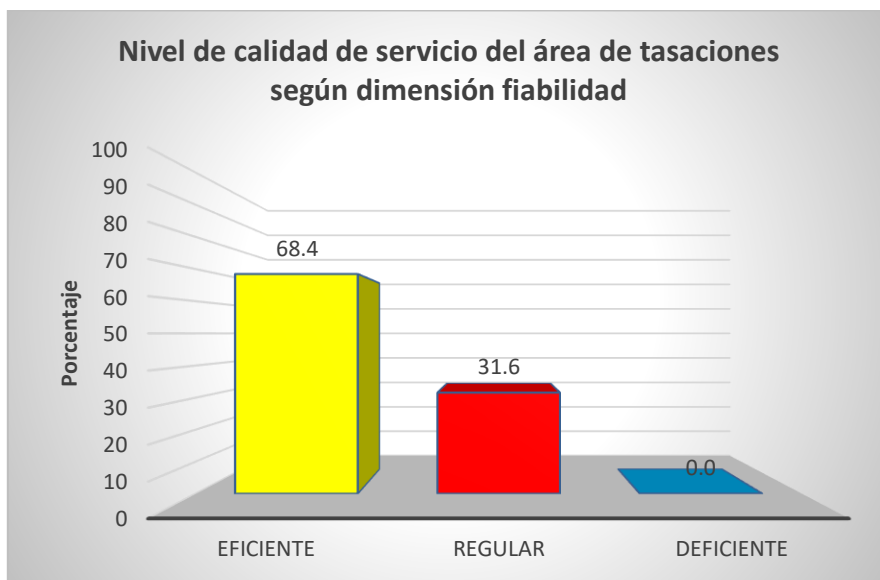


Figura 7. Nivel de calidad de servicio según dimensión fiabilidad.

Análisis

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión fiabilidad, los resultados demuestran que: el 68.4% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente, y solo el 31.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es regular.

Tabla 8. Nivel de calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta.

Dimensión capacidad de respuesta	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	10	52.6
Regular	9	47.4
Deficiente	0	0.0
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

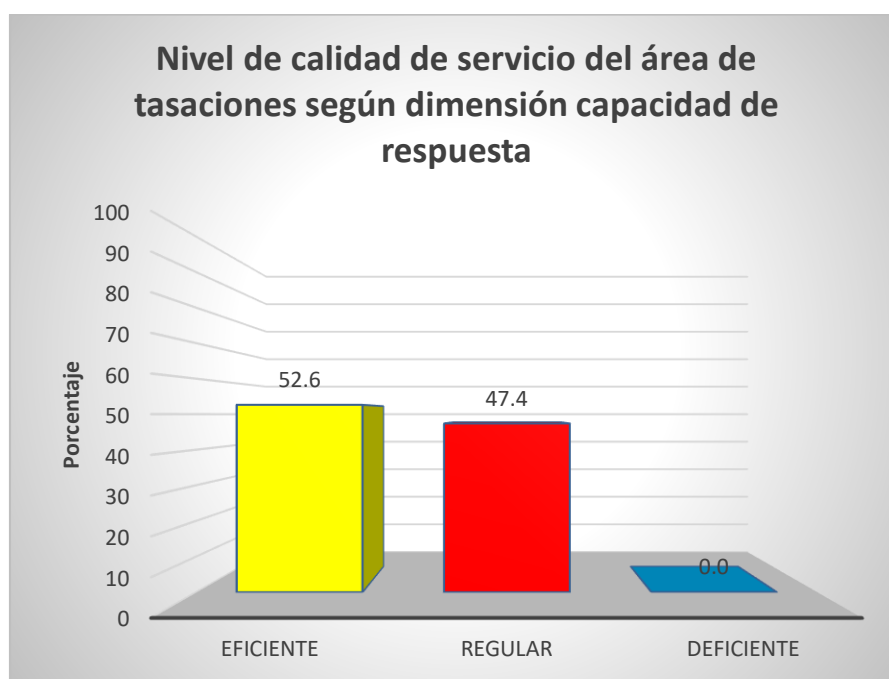


Figura 8. Nivel de calidad de servicio según dimensión capacidad de respuesta.

Análisis

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión capacidad de respuesta, los resultados demuestran que: el 52.6% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente, y solo el 47.4% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es regular.

Tabla 9. Nivel de calidad de servicio según dimensión seguridad.

<i>Dimensión seguridad</i>	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	6	31.6
Regular	12	63.2
Deficiente	1	5.3
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

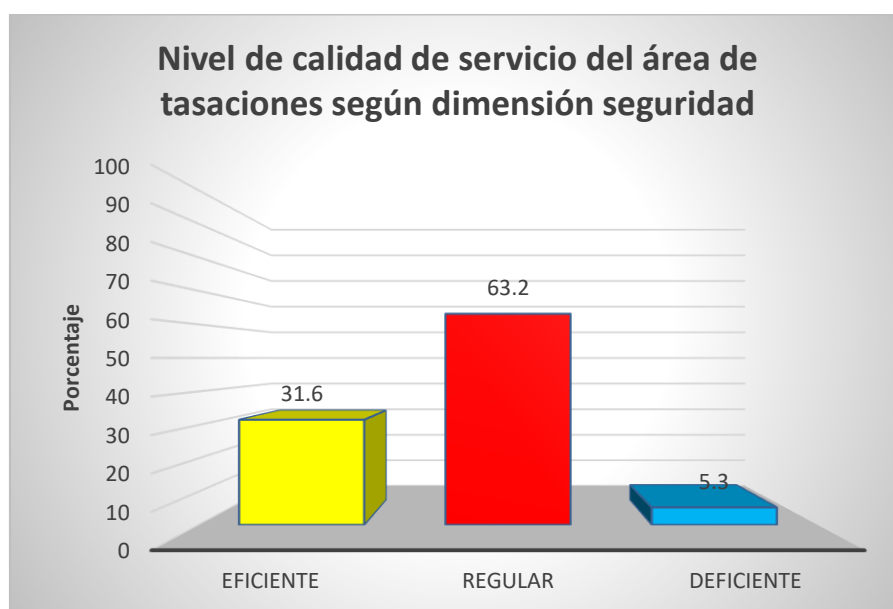


Figura 9. Nivel de calidad de servicio según dimensión seguridad.

Análisis:

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión seguridad, los resultados demuestran que: el 63.2% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es regular, el 31.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente y solo el 5.3% de ellos manifestaron que la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 10. Nivel de calidad de servicio según dimensión empatía.

Dimensión empatía	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Eficiente	0	0.0
Regular	9	47.4
Deficiente	10	52.6
Total	19	100.0

Nota: Datos obtenidos por encuesta

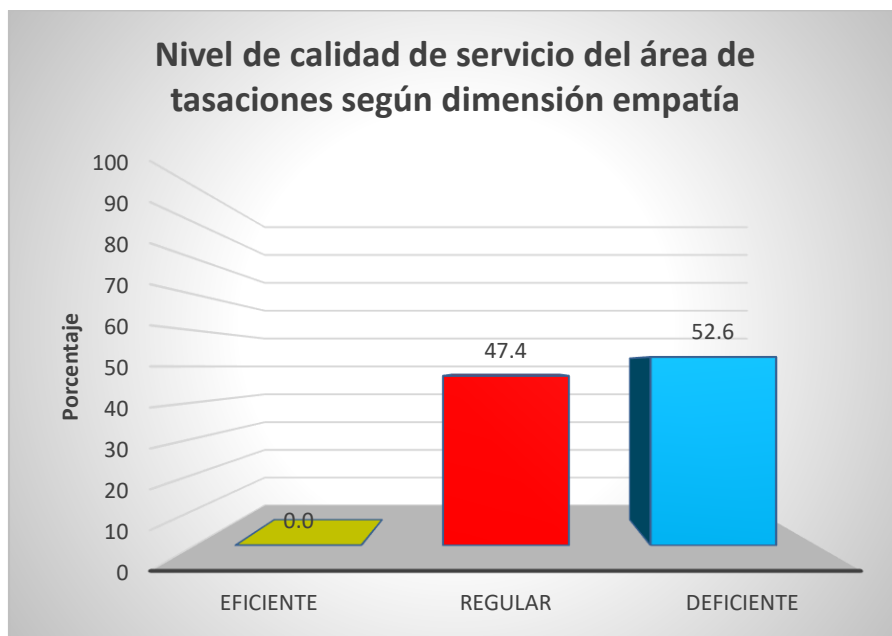


Figura 10. Nivel de calidad de servicio según dimensión empatía.

Análisis:

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión empatía, los resultados demuestran que: el 47.4% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es regular, y el otro 52.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es deficiente.

Contrastación de hipótesis

Prueba Chi – Cuadrado para determinar la relación entre ambas variables

Comprobar con un nivel de confianza del 95%, cual es la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.

Paso 1. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima.

H1: No existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima.

Paso 2. Tabla cruzada de ambas variables

Gestión por procesos	Calidad de servicio			TOTAL
	Eficiente	Regular	Deficiente	
Eficiente	4	0	0	4
Regular	2	8	0	10
Deficiente	0	1	4	5
Total	6	9	4	19

Gestión por procesos	Calidad de servicio		
	Eficiente	Regular	Deficiente
Eficiente	1.263	0.000	0.000
Regular	0.632	3.789	0.000
Deficiente	0.000	0.474	0.842

Gestión por procesos	Calidad de servicio		
	Eficiente	Regular	Deficiente
Eficiente	5.930	0.000	0.000
Regular	2.965	4.678	0.000
Deficiente	0.000	0.585	11.842

Paso 3. Sumatoria de Valores

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] = 26.00$$

Paso 4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq$ (datos)	$\chi^2_{(\alpha, gl)}$ (tabla)	se rechazará H_0
-------------------------------	------------------------------------	--------------------

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de χ^2 $\alpha = 0.05$ $gl = (3-1) * (3-1) = 4$	--> 9.49
--	----------

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas - 1).

Si $\chi^2_c \geq 9.49$, se rechazará H_0

Paso 5. Decisión

Como $\chi^2_c = 26.00 \geq 9.49$, entonces se rechaza H_0

Paso 6. Conclusión

Se concluye que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que, si existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima.

Correlación entre ambas variables

H0: Si Existe una relación significativamente directa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio del área de tasaciones del MVCS, Lima.

H1: No existe una relación significativamente directa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio del área de tasaciones del MVCS, Lima.

Tabla 11. Correlación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio

Rho de Spearman			X: Gestión por procesos	Y: Calidad de servicio
	X: Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	0.950*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	19	19
	Y: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.950*	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	19	19

Fuente: SPSS V. 25

Interpretación

Según la tabla 11 con respecto al coeficiente de correlación de Spearman es de 0.950, lo que demuestra que existe una alta relación significativa directa con un nivel de significancia $p = 0.000$, siendo este menor al nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$), siendo un valor significativo por lo tanto se rechazó la hipótesis nula. Es decir, la gestión por procesos tiene una relación significativamente directa con la calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, Lima.

V. DISCUSIÓN

Se determinó la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, lo cual estadística al 95 % de confiabilidad hay evidencia la existencia de una relación positiva entre la gestión de procesos y la calidad de servicio en el área de tasaciones del MVCS. Esta investigación tiene similitud con la de Melo, M. (2017). Su investigación que el adecuado control interno de las organizaciones de Colombia, implementa procedimientos de control de sus procesos genera la confianza a los diferentes actores principalmente sus clientes, proveedores y acreedores, concluyendo que con estas acciones se logran cumplir los objetivos, afrontar al mercado con estabilidad y la continuación del negocio de pequeñas y medianas empresas, con una buena productividad.

Identificamos la gestión por procesos que se viene ejecutando en el área de tasaciones del MVCS. En el área de tasaciones donde el 89.5 confirma que es regular el proceso operativo, y otro 10.5 % confirma que el proceso es eficiente, conclusión quiere decir que el nivel de gestión por proceso operativos es bueno los clientes están satisfechos. Esta investigación tiene similitud con la investigación de Ramírez, R. (2021). En su estudio con una población de 53 servidores públicos de acuerdo a su cargo del cual se extrajo una muestra aleatoria probabilístico de 47 que se aplicó la encuesta y un cuestionario de 26 preguntas arrojando que las variables gestión por procesos y calidad de servicios existe una alta correlación, también asociación entre las variables sin embargo, en la segunda dimensión de la primera variable existe una asociación media moderada en la Gerencia de Salud, Gestión Proyección Social de la Municipalidad de Carabayllo.

De acuerdo al nivel de gestión por procesos en el área de tasaciones del MVCS, los resultados demuestran que: el 52.6% de los servidores públicos que confirmaron que el nivel de gestión es regular, el 21.1 % manifiesta que es un nivel eficiente, pero el 26.3% manifestó que el nivel de gestión es

deficiente. Esta investigación tiene similitud con Cárdenas (2021). En su investigación con una población de 4 219 individuos y la muestra de 232 colaboradores, la investigación fue de tipo básico, descriptivo, el diseño descriptivo correlacional, utilizando el instrumento el cuestionario los resultados arrojan un nivel “muy bajo” con un 51% en la variable gestión administrativa y el 49% de nivel “bajo” en referencia a la segunda variable calidad de servicios. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman fue 0,989 indica una alta correlación positiva y un nivel de significancia bidireccional de 0,000, por lo que el valor es menor que 0,05.

Se Analizó el servicio de tasaciones que, brindada el área de tasaciones del MVCS, en lo que se refiere procesos estratégicos en el área de tasaciones el 63.2 % de servidores públicos confirma que es eficiente, y el 36.8. manifiestan que el proceso estratégico es regular, conclusión lo que quiere decir que el proceso estratégico que utilizan en el ministerio de vivienda y construcción es bueno. Esta investigación tiene similitud con la investigación de Coronado, k. (2021).El objetivo la relación entre la gestión de procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín. En referencia a la gestión por procesos y a la calidad de servicio que se desarrollan en el Gobierno Regional San Martín calificando como “regular” para ambas variables obteniendo 37,3% y 40,7% respectivamente.

Con respecto al nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del MVCS, según la dimensión procesos operativos, los resultados demuestran que: el 89.5% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión es regular, y solo el 10.5% de ellos manifestaron que el nivel de gestión por procesos es eficiente. Este estudio tiene similitud con el estudio de Chamoly (2021) en su propuesta de gestión por procesos aplicado a la UGEL San Martín para el año 2020, ya que en su estudio de aplicación de tipo descriptivo positivo analizó a 95 individuos aplicando un cuestionario como instrumento del cual se percibió los siguientes porcentajes sobre la calidad del servicio, los usuarios asignan un 42% a “Bajo”, los colaboradores y funcionarios es “Medio”

con un rango de 62% vs 50%. Por lo que nos indica que no existen coincidencias en la respuesta de los Usuarios y funcionarios.

Se estableció la relación de la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS y se pudo observar que el nivel de procesos según apoyo en el área de tasaciones del ministerio de vivienda y construcción el 63.2. % de servidores públicos confirma que el proceso es eficiente, y el 36.8 % manifiestan que el proceso de apoyo es regularlo que quiere decir que el nivel de gestión de procesos en el área de tasaciones es buena eficiente. Los clientes están satisfechos. Esta investigación tiene similitud con la investigación de Oliva, D. (2020). En su investigación Gestión de procesos para la calidad de atención a una población de 485 personas y una muestra aleatoria simple que dio 215 personas, utilizo el cuestionario como resultado obtuvo el 55,3% consideran la gestión de procesos y calidad de la atención en el MVCS – Lambayeque está en un nivel intermedio por cuanto se realizó la propuesta de gestión por procesos.

En lo que se refiere al nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del MVCS, según la dimensión procesos estratégicos, los resultados demuestran en la fig. 3 que: el 63.2% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión es eficiente, y solo el 36.8% de ellos manifestaron que el nivel de gestión por procesos es regular. Esta investigación tiene similitud con el estudio de (Prado & Pascual, 2018, p. 13) donde a los clientes miden el impacto del servicio brindado por las organizaciones” (Tello, 2017, p. 77). En tal sentido, el cumplimiento del plazo en la entrega de un servicio impacta en la percepción de los administrados al medir el servicio de la calidad solicitado. Por un lado nos, presenta la definición de un servicio como: un conjunto de acciones, procesos e implementaciones desarrollándose de forma independiente”

Con respecto al nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del MVCS, según la dimensión procesos de apoyo, los resultados demuestran que: el 63.2% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión es eficiente, y solo el 36.8% de ellos manifestaron que el nivel de gestión por procesos es regular. Esta investigación presenta similitud con el estudio de Bravo (2011) indica que la gestión por procesos es una materia de gestión que permite a la dirección de una institución a identificar, representar, formalizar, controlar, perfeccionar y hacer más eficientes los procesos de la misma para alcanzar a satisfacer las necesidades de los clientes y así ganar su confianza.

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, en la fig. 5 los resultados demuestran que: el 47.4% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad es regular, el 31.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente, y solo el 21.1% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es deficiente. Este estudio tiene similitud con la investigación de Noblecilla (2020) Determinó que existe una relación positiva considerable en la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima [MML], desarrollando su estudio cuantitativo, con una muestra de 375 ciudadanos en 2019. La técnica usada es la encuesta con dos 2 cuestionarios tipo Likert, como resultando el 75.7 % de los encuestados usuarios percibe como “Mala” la calidad de la Gestión administrativa y a la vez el 77,9% describe como “Mala” la calidad de Servicio.

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión elementos tangibles, en fig. 6 los resultados demuestran que: el 57.9% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es regular, y solo el 42.1% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es deficiente. Este estudio posee similitud con la investigación de Farfán (2020) En su investigación aplica una metodología con enfoque mixto Realizó entrevistas y cuestionarios a una muestra de veinte servidores del Centro de Atención al Ciudadano [CAC] de diferentes

regiones del país, identificando una débil atención al cliente en los CAC que el MVCS tiene en las diferentes regiones, permitiéndose de esta manera plantear estrategias para intensificar la capacidad gestión del MVCS esperando mejorar la calidad en la atención al ciudadano.

Con respecto al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión fiabilidad, en la fig. 7 los resultados demuestran que: el 68.4% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente, y solo el 31.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es regular. Esta investigación tiene similitud con Coronado (2021) Cuya finalidad fue la correlación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio en el Gobierno Regional San Martín [GRSM]. Debido a esto, la población es 641 individuos que laboran en la entidad, aplicando la estadística para muestras finitas se obtuvo una muestra para el estudio de 241 trabajadores, utilizo el cuestionario como resultados en referencia a calidad de servicio que se desarrolla en el GRSM calificando de “regular” para ambas variables obteniendo 37,3% y 40,7% respectivamente.

En lo que se refiere al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión capacidad de respuesta, en la fig.8, el 52.6% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente, y solo el 47.4% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es regular. Este estudio presenta similitud con la investigación de Soto (2019) En su estudio las causas del incumplimiento de plazos en los servicios del área de tasaciones del MVCS, propone diseñar un programa de mejora para el monitoreo de trabajo administrativo al haber identificado que se tenía una sobredemanda de las solicitudes de los servicios de tasaciones, causando atrasos indirectamente a los administrados.

En lo que se refiere al nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, según dimensión seguridad, en la fig. 9 los resultados demuestran

que: el 63.2% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es regular, el 31.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente y solo el 5.3% de ellos manifestaron que la calidad de servicio es deficiente. Este estudio tiene similitud con la investigación de Peña (2018) Investigó la valoración del usuario de los servicios del gobierno local de San Marcos, a una muestra 328 usuarios de los servicios brindados por la unidad. La técnica utilizada fue la encuesta y con dos herramientas para cada variable de estudio. El procesamiento de la información determinó que, si existe una relación “alta” y “positiva” entre la gestión administrativa y la calidad

Se hizo una prueba piloto a 19 servidores públicos del ministerio de construcción y vivienda del área de tasaciones para ver la confiabilidad del Alfa de Cronbach es de $\alpha = 0.95$, lo que quiere decir que los resultados de los 19 servidores públicos a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario tienen un nivel de confiabilidad excelente confiable con respecto a los ítems considerados.

Según la tabla 12 con respecto al coeficiente de correlación de Spearman es de 0.950, lo que confirma que existe alta relación significativa directa con un nivel de significancia $p = 0.000$, siendo este menor al nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$), siendo un valor significativo por lo tanto se rechazó la hipótesis nula. Y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión por procesos tiene una relación significativamente alta directa con la calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS.

De la hipótesis se concluye que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que, si existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima y se encontró que estadísticamente al 95 % de confiabilidad si se puede confirmar que existe una relación positiva entre la gestión de procesos y la calidad de servicios.

2. Se identificó el nivel de gestión por procesos en el área de tasaciones del MVCS, Lima, concluyendo que el 52.6% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de gestión por procesos es regular, el 21.1 % manifestó que es un nivel eficiente, y solo el 26.3% manifestó que el nivel de gestión por procesos es deficiente.

3. Se identificó el nivel de calidad de servicio de tasaciones brindado por el área de tasaciones del MVCS, Lima, donde se concluye que el 47.4% de los servidores públicos confirmaron que el nivel de calidad de servicio es regular, el 31.6% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es eficiente, y solo el 21.1% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicio es deficiente.

4. Se estableció la correlación de la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del MVCS, Lima. Concluyendo que existe una alta relación significativa directa con un nivel de significancia $p = 0.000$, siendo este menor al nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$). Es decir, la gestión por procesos tiene una relación significativamente directa con la calidad de servicio del área de tasaciones del MVCS, Lima.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al MVCS, seguir capacitando a los especialistas del área de tasaciones, en lo que se refiere gestión de procesos y la calidad de servicios con la finalidad de contar con personal capacitado hacer que la atención sea muy eficiente.
2. Se recomienda al área de tasaciones del MVCS, Lima, reducir los plazos en los procesos con la ayuda de un sistema que automatice las respuestas a los servicios solicitados con la finalidad de mantener al cliente satisfecho y siga siendo eficiente como está a la fecha.
3. Se recomienda que el área de tasaciones del MVCS, implemente estrategias para alcanzar al 100 % de satisfacción y eficiencia en lo que se refiere a los servicios de tasaciones que se desarrollen.
4. Por último, se recomienda al área de tasaciones del MVCS contar con especialistas capacitados en el tema de tasaciones incorporando técnicas más eficaces en el cumplimiento de sus servicios.

REFERENCIAS

- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de Leaf Group Media: <https://www.cuidatudinero.com/13150556/como-se-ve-un-plan-de-negocios-de-30-60-90-dias>
- Albarracin, P., & Huallpa, B. (2017). *Modelo de gestión directivo para mejorar el desempeño laboral en docentes directivos en la institución educativa "Andrés Avelino Cáceres" en la Villa Militar "El Edén", del distrito de Ite, provincia Jorge Basadre, región Tacna*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12893/6414>
- Andresen, M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (Setiembre de 2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research*, 714-734. doi:10.1007/s12122-007-9010-5
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Episteme. *La investigación científica*, 21-36.
- Asensio, L. (2018). *Sistema de Gestión de Procesos en la Municipalidad del Distrito Mi Perú*. Callao - Lima: Universidad César Vallejo.
- Bardalez, A. (2021). *Régimen laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Calzada, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67159>
- Barnes, J. (2017). *Procedimientos Administrativos y Organizaciones Globales*. España: Universidad Pompeu Fabra.
- Bastis Consultores. (02 de Marzo de 2020). *Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación*. Obtenido de Online-Tesis: <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Bravo, J. (2011). *Gestión por procesos*. Santiago: CL Evolución S.A.
- Bruce, M. (2008). *Instrumentos de Investigación*. Estados Unidos.
- Bulm, M., Naylor, J., & Contin, A. (1990). *Psicología industrial : sus fundamentos teóricos y sociales*. Trillas.
- Bulnes, M. (2018). *Estrategia de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en la oficina regional Lambayeque en la institución pública de defensa*

- del consumidor*. Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6943>
- Cáceres. (2018). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial*. Ilo.
- Cajo, J. (2018). *Gestión institucional estratégica para contribuir al desempeño profesional del equipo docente y directivo de la Institución Educativa Perú Birf del distrito de pueblo nuevo provincia de Ferrenafe región Lambayeque*. Tesis de Maestría, Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12893/7305>
- Cardenas ,L, F. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad de servicio*. San Martin Tarapo: Universidad César Vallejo.
- Carhuacho , et al . (2019). *Metodología de al Investigación Científica*. Lima.
- Cernas-Ortiz, D., Mercado, P., & León-Cazares, F. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States. *Contaduría y Administración*, 192-210. doi:10.22201/fca.24488410e.2018.986
- Chamoly, U. K. (2021). *Modelo de Gestion por procesos aplicado en UGEL San Martin*. saN martin Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de [Htpps://hdi.handle.net/20.500.12692/57804](https://hdi.handle.net/20.500.12692/57804)
- Chiavenato, I. (2018). *Parte 1 Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw Hill. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45075847/Chiavenato_Introd-a-la-teoria_cap-1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634902099&Signature=hHqvIjTZ3iL7WiXv~0ZdobR0MLNfAOQpeeliJ0mjBijyhq3SgGSrruOXjAj~e2ei-K2oyYgxx6KQPydHPusbn5y28POriJZWxs5rwop-CIT-wm9ly6XyJyN
- Cienfuegos, M. (2019). Reflections on the scientific method and its stages. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 60-77. doi:<https://doi.org/10.23913/ricsh.v8i15.161>
- Coronado , K. (2021). *Gestión de procesos y calidad de servicios en el gobierno regional San Martin*. San Martin.
- Coronado, K. (2021). *Gestion d eprocesos y calidad de servicios en el Gobierno Regional san Martin* . Moyobamba - San Martin: Universidad César Vallejo.
- Daen, S. (2011). Tipos de Investigación Científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga Boliviana*, 621-624. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf

- Del Valle, L. (2017). *Desempeño de la gestión por procesos en la coordinación de compras y contrataciones de la dirección general de administración del Ministerio de Salud*. La rioja, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 353–373. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
- Farfan,R. (2020). *Plan de mejora en al atención del ciudadano en el Ministerio de Vivienda y Construcción y Saneamiento*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <Http://repositorio.Usil.edu.pe/handle/USIL/10635>
- Fernandez, et al. (2018). *Metofdogia d ela Investigación científica* . México: Ediciones U.
- Franco, Y. (27 de Junio de 2011). *Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Gestión Rh. (2018). *Satisfacción laboral mundial*. Obtenido de Gestión Rh. Solucion Integral: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20encuesta%20reporte%20global,%25%20y%20Hong%20kong%2046%25>.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing*.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 37.
- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 157-162. Obtenido de <file:///C:/Users/51978/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSuEfectoEnLaSatisfaccionDeIC-6777805.pdf>
- Hérrnandez, et al . (2014). *Metodologia de la Investigación Científica*. México: Ediciones de la U.
- Hernández, S. (2013). *Población y Muestra*. Seminario de tesis, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo . Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2° ed.). Wiley.

- Huaman , J. (2021). *Calidad de servicio y atención en la Municipalidad .* Independencia Lima: Universidad César Vallejo.
- Idrogo, M. (2017). *Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública.* Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12802/4190>
- Ixtepan, I. (22 de Julio de 2013). *Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento.* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/>
- Larraña. (2017). *Concepción d etrabajadores de entidad SEDAPAL .* Lima.
- Lavi. (2021). *Gestión De procesos y la Calidad de servicio de la superintendencia Nacional de los Registros Públicos .* Pucallpa: Universidad César Vallejo.
- Locke, J. (1976). *The Correspondence of John Locke.*
- López. (2016). *Factores de Fización y Calidad de servicio del transporte Público urbano.* Lima.
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 316-325. doi:<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López, S., Chambel, M., Muñoz, F., & Silva, B. (2018). The role or perceived organizational support in job insecurity and performance. *Journal of Business Management*, 393-404. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020180405>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 80-85. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Medina et al . (2019). *Procedimientos en la Gestión de Procesos Métodos y Herramientas de Apoyo.* Lima - Perú: Universidad Autónoma.
- Mejía, A., Pastrana, J., & Mejía, J. (2011). La autoestima, factor fundamental para el desarrollo de la autonomía personal y profesional. *XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación.*
- Melo , D. M. (2017). *Propuesta y Procedimientos de control interno .* Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Montoya, M. (2009). *Procedimientos para la recolección de la información.* Obtenido de SlidePlayer.es Inc.: <https://slideplayer.es/slide/30114/>

- Navarro, F. (2019). *La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad-Aguaytia*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1531>
- Noblecilla. (2020). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana*. Lima.
- Ñaupas, H, et al. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Ediciones de U.
- Oliva, V. D. (2020). *Gestión de procesos para la Calidad de Atención en el Ministerio de Vivienda y Construcción*. Lambayeque: Universidad César Vallejo.
- Palacios, E. (2021). *Clima laboral y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Juan Guerrero Quimper, Villa María del Triunfo, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos, Lima. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60771>
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., Aguilar, J., Padilla, D., & López, R. (2019). Organisational Climate, Role Stress, and Public. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. doi:10.3390 / ijerph16101792
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 9-24. doi:10.15446 / innovar.v30n76.85191
- Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Revista TELOS*, 347-352. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/997/943>
- Peña, M. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de servicio*. San Marcos Cajamarca: Universidad César Vallejo.
- Pepper, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*, 1-3.
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada*. Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. doi:<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11211>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, 15(7), 1-6.
- Prado, D., & Pascal, J. (2018). *Definición de Servicios como conjunto de Acciones*. Lima.
- Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional* (3° ed.). Ecoe Ediciones.

- QuestionPro. (2021). *¿Qué es la metodología de la investigación?* Obtenido de QuestionPro Software de Encuestas: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Quiroa, M. (08 de Febrero de 2021). *Teoría de Herzberg*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Ramirez , R. (2021). *Gestion De Procesos y Calidad de Servicios en La Gerencia de Salud Gestión Ambiental Y Proyeccion Social De La mUNICIPALIDAD* . Caraballillo Lima: Universidad César Vallejo .
- Rivera, R., Borasky, D., Carayon, F., Rice, R., Kirkendale, S., Wilson, W., & Woodsong, C. (2005). Obtenido de Family Health International: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETCCR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/ss/index.htm>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Rodríguez, H. (2015). *Calidad de atención en salud de usuarios internos y externos del servicio de obstetricia del hospital Goyeneche*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Sánchez , M. (2021). *Calidad de Servicio en las organizaciones*. Lima.
- Soto , J. (2019). *Causas del incumplimiento de plazos de servicios del área de tasaciones del MVCS*. Lima.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración científica*. Argentina: El Ateneo.
- Vara. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis		UNIDAD DE ANÁLISIS	Enfoque: Cuantitativo	Técnica:
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima?	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.	Existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.	V.I.: Gestión por Procesos	Área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Nivel: Básico	Encuesta
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:		POBLACIÓN	Alcance: Descriptivo-correlacional	Instrumento:
¿Cuál es el nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima?	- Identificar el nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima	1.- El nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima es regular.		Servidores públicos del área de tasaciones de la Dirección de Construcción del MVCS, entre especialistas y analistas: 20	Diseño de investigación:	Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima?	- Identificar el nivel de calidad de servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.	2.-El nivel de la calidad del servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima es regular.	V.D.: Calidad del servicio			Métodos de Análisis de Investigación:
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima?	- Establecer la correlación de la gestión por procesos y la calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.	3.-Existe una relación significativamente directa entre la gestión por procesos la calidad del servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.		MUESTRA	Diseño de investigación: No experimental-transversal	Será procesado por medio de herramientas computacionales y programas estadísticos presentando tablas, cuadros y gráficos estadísticos
				La Muestra será igual que la población por ser pequeña		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Título: Gestión por procesos y calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por Procesos	Pepper, (2011) Indica que la gestión por procesos "es la manera de enfocar actividades laborales, donde se busca mejorar su continuidad dentro de una organización por medio de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos". (pp.1-3)	Es el nivel de gestión por procesos del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, que se dividen en tres niveles: eficiente, regular y deficiente.	Procesos Operativos	Necesidades y expectativas Comercialización Planificación del servicio Prestación del servicio Entrega Facturación Satisfacción	Escala de Likert 1) Totalmente desacuerdo 2) Desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
			Procesos Estratégicos	Políticas Planeamiento institucional Estrategias Objetivos y metas Gestión de calidad Provisión de recursos Evaluación y mejora de calidad	
			Procesos de soporte o apoyo	Capacitaciones Trabajo en equipo Reconocimiento Motivación Clima laboral Tecnología moderna	
Calidad del Servicio	Definición: Grönroos (1984) define la calidad de servicio como "la variable de percepción multidimensional creada a partir de dos dimensiones fundamentales: una dimensión técnica y una dimensión funcional relacionada con el proceso" (p.37).	Es el nivel de calidad de servicio que brinda el área de tasación del MVCS, y este puede ser eficiente, regular y deficiente.	Elementos Tangibles	Equipos Infraestructura Personal Instalaciones	
			Fiabilidad	Cumplimiento de compromiso Atención oportuna Solución de problemas Mínimos errores	
			Capacidad de respuesta	Servicio eficaz Respuesta rápida Apoyo Disponibilidad del personal	
			Seguridad	Confianza Higiene Atención inmediata Tiempo requerido	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Gestión de procesos para trabajadores del Ministerio de Vivienda. Tu respuesta ayudara a lograr el mejor resultado. El objetivo es Determinar la Gestión por procesos y calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2021. Responder el cuestionario será muy importante se mantendrá el anonimato de los participantes.

Condición del trabajador

Nombrado () Contratado ()

Sexo: (M) (F)

Totalmente desacuerdo= 1; Desacuerdo=2; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, De acuerdo=4; Totalmente de acuerdo =5
--

VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS		TD	D	NDNA	DA	TA
DIMENSIÓN I: PROCESOS OPERATIVOS		1	2	3	4	5
1	¿Los requerimientos de los servicios de tasación son solicitados de acuerdo a las necesidades del administrado?					
2	¿El administrado cumple con presentar los expedientes técnicos legales adjuntando los requisitos establecidos por la institución?					
3	Los requisitos que deben tener los expedientes técnicos legales son suficientes para determinar el costo del servicio de tasaciones solicitados por los administrados					
4	¿Considera que el proceso de selección de peritos adscritos cumple con las normas de contrataciones del estado?					
5	¿Las asignaciones de perito de vivienda se basan en la experiencia y especialidad de los mismos?					
6	¿Considera que la inspección ocular del bien a tasar es determinante para poder emitir el informe técnico de tasación?					
7	¿Considera que las observaciones planteadas al expediente técnico legal son levantadas por los administrados en forma oportuna?					
8	¿La revisión y control de calidad de las tasaciones asignadas al perito de Vivienda y/o perito adscrito vienen siendo las más adecuadas y de manera oportuna?					
9	¿La entrega de las tasaciones al administrado es la más adecuada?					

DIMENSIÓN II: PROCESOS ESTRATÉGICOS		1	2	3	4	5
10	¿Los Plazos señalados en el TUPA del MVCS son suficientes para poder cumplir con los servicios requeridos por los administrados?					
11	¿Considera que el organigrama del área de tasaciones es la correcta y no duplican funciones?					
12	¿El seguimiento y control de las asignaciones está correctamente planificada y divulgada a los servidores del área de tasaciones y a la dirección?					
13	¿Los convenios interinstitucionales con las entidades (administrados) están estratégicamente planteados para cumplir las metas anuales de la institución?					
14	¿Las funciones del área de tasaciones son promocionadas a las diversas instituciones?					
15	¿Las políticas dentro de la entidad están bien definidas ¿					
16	¿La entidad cuenta con un planeamiento institucional para lograr sus objetivos?					
10	¿La entidad implementa estrategias concretas para cumplir sus metas?					
17	¿La entidad tiene bien definida cuáles son sus objetivos y metas anuales?					
18	¿La entidad cumple una excelente gestión de calidad para evitar posibles errores?					
19	¿La entidad asegura la provisión de recursos necesarios para cumplir objetivos?					
20	¿El trabajo remoto viene desarrollándose de forma eficiente y eficaz cumpliendo los objetivos de la entidad?					
21	¿La entidad cumple procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la misma?					
DIMENSIÓN III: PROCESOS DE SOPORTE O APOYO						
22	¿Considera que debe implementar el área de tasaciones directivas para uniformizan criterios en el desarrollo de las tasaciones?					
23	¿Considera que la automatización de los actuales procedimientos del servicio de tasaciones (desde el inicio del requerimiento y la entrega de la tasación), acortarían los tiempos en el desarrollo de las tasaciones requeridas por los administrados?					
24	¿Considera que la provisión y la capacitación de equipos con tecnología moderna facilitarían al servidor el cumplimiento de sus asignaciones?					
25	¿La capacitación de los servidores del área de tasaciones debe ser de acuerdo a su especialidad?					
26	¿Los grupos establecidos para el cumplimiento de los servicios están conformados de manera especializada, pudiendo cumplir el requerimiento solicitado por los administrados?					
27	¿Considera que la entidad promueve directivas para el trabajo en equipo y poder cumplir con los servicios solicitados de manera oportuna?					
28	¿La entidad brinda capacitaciones constantes a sus trabajadores?					
29	¿La entidad promueve el trabajo en equipo entre sus trabajadores?					
30	¿El buen desempeño de los trabajadores tiene reconocimiento por la entidad?					

31	¿La entidad motiva a sus trabajadores para que cumplan sus objetivos?					
32	¿Existe un buen clima laboral dentro de la entidad?					
33	¿La entidad provee recursos como tecnología moderna para el cumplimiento de sus objetivos?					

Cuestionario de calidad

Totalmente desacuerdo= 1; Desacuerdo=2; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo= 3, De acuerdo=4 ; Totalmente de acuerdo =5	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO		TDD	NDN	DA	TA
DIMENSIÓN I: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	¿Los equipos asignados al personal del área de tasaciones, son modernos y facilitan los trabajos encomendados?				
2	¿El área de tasaciones cuenta con una buena y segura infraestructura?				
3	¿La distribución del equipamiento permite interactuar entre los servidores para el logro de los objetivos?				
4	¿Considera que el personal debe ir presentable y cómodo para el desarrollo de sus labores?				
5	¿Considera que el mobiliario del área de tasaciones es el correcto para que le permitan realizar sus labores de manera confortable?				
6	¿El área de tasación de la entidad cuenta con equipos modernos y tecnología de punta?				
7	¿El área de tasación de la entidad cuenta con una buena infraestructura?				
DIMENSIÓN II: FIABILIDAD					
8	¿Considera que los métodos de tasación usados en los procesos de tasación, se ajustan a una correcta determinación de los valores de los bienes que se tasan?				
9	¿Considera que el área de tasaciones cumple con los plazos establecidos en el TUPAC del MVCS y los convenios marcos institucionales?				
10	¿El personal del área de tasaciones puede sustentar cada uno de los cálculos efectuados para determinar el valor de los informes de tasación emitidos?				
11	¿El valor emitido en los informes de tasaciones es determinado a independencia de criterio del perito asignado?				
12	¿Considera que el proceso de control de calidad en la revisión de los informes de tasación es la más correcta y disminuye los errores?				
13	¿El personal de tasaciones desarrolla el trabajo asignado de forma objetiva y bajo las políticas de la entidad?				
14	¿Dentro de la entidad se hacen cumplir los compromisos con los clientes?				
15	¿Cómo personal brinda una atención oportuna en el área de tasación?				
16	¿Cómo personal del área de tasación le brinda solución a los problemas de los clientes?				
17	¿Cómo personal del área de tasación trata de cometer mínimos errores en cada gestión de procesos?				
DIMENSIÓN III: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
18	¿El personal del área de tasaciones cumple los procesos establecidos en forma oportuna?				
19	¿La carga de trabajo asignado al trabajador no agobia al servidor, pudiendo este, atender los requerimientos dentro de los plazos previstos y de manera eficaz?				
20	¿El área de tasaciones brinda respuesta a las consultas de las observaciones efectuadas a los expedientes técnicos ingresados por los administrados para la ejecución de las tasaciones?				

21	¿El personal del área de tasaciones tiene la disponibilidad para atender los requerimientos de los administrados dentro del territorio nacional?					
22	¿El personal de tasaciones brinda al administrado las respuestas a las consultas administrativas y técnicas que se le soliciten?					
23	¿Cómo personal de la entidad realiza un servicio eficaz para sus administrados?					
24	¿Cómo personal de la entidad brinda una respuesta rápida a las consultas de administrados?					
25	¿Cómo personal de la entidad brinda apoyo necesario a cada cliente que lo solicite?					
26	¿Cómo personal tiene disponibilidad en todo momento para ayudar a los clientes?					
DIMENSIÓN IV: SEGURIDAD						
27	¿La información de las tasaciones emitidas por el área de tasaciones se archiva correctamente en la base de datos de la institución?					
28	¿La información ingresada por los administrados al área de tasaciones, adjuntas a los expedientes técnicos legales, es mantenida de manera confidencial por el personal asignado?					
29	¿Considera que los formatos o plantillas usadas en los informes de tasación cumplen con describir el contenido requerido por el Reglamento Nacional de Tasaciones?					
30	¿La información adicional brindada al administrado, cuando este lo requiera, es la original y la que obra en los archivos del área de tasaciones?					
31	¿Cómo personal de la entidad brinda confianza a los clientes del área de tasación?					
32	¿Cómo personal de la entidad muestra higiene hacia sus administrados del área de tasación?					
33	¿Cómo personal de la entidad trata de brindar una atención inmediata a los clientes del área de tasación?					
34	¿Cómo personal de la entidad trata de solucionar algún problema en el tiempo requerido por el cliente?					
DIMENSIÓN V: EMPATÍA						
35	El servidor del área de tasaciones, en casa proceso brinda una atención personalizada y oportuna para el cumplimiento de los objetivos.					
36	Considera que el personal del área de tasaciones presenta mobiliario del área de tasaciones es el correcto para que le permitan realizar sus labores de manera confortable					
37	El horario de trabajo permite atender a los administrados de manera oportuna.					
38	El personal del área de tasaciones entiende que las tasaciones emitidas cumplen un objetivo específico de la entidad o administrado que lo solicite, por lo que desarrollan su trabajo de manera imparcial.					
39	Se atiende los requerimientos de los administrados de acuerdo al orden de ingreso de su requerimiento, debiendo hacer excepciones cuando los administrados solicitan la aceleración de los procesos.					
40	Como personal de la entidad brinda una atención personalizada a cada cliente del área de tasación					
41	Como personal de la entidad demuestra y trata con amabilidad a los clientes del área de tasación					
42	Como personal de la entidad comprende las necesidades de los clientes del área de tasación					
43	Como personal de la entidad se adecua a los horarios flexibles del cliente del área de tasación					

Anexo 4:

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos y calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Gestión por procesos y la calidad del servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.

3. TESISTA:

Br Muñoz Alegría, Teodoro Martin

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de Diciembre del 2021


Mg. Victor Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Victor Santa Cruz Carpio
DNI: 16650384

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5224-4435

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos y calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Gestión por procesos del servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.

7. TESISTA:

Br Muñoz Alegría, Teodoro Martin

8. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

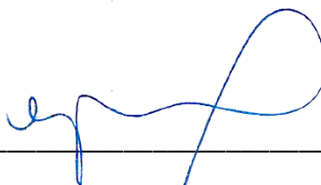
APROBADO: SI



NO



Trujillo, 17 de noviembre del 2021



Mg. Artemio Guillermo Vallejo Chávez
DNI: 06148974
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9623-6960
EXPERTO: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos y calidad del servicio en el área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Gestión por procesos del servicio del área de tasaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima.

11. TESISTA:

Br Muñoz Alegría, Teodoro Martin

12. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Trujillo, 17 de noviembre del 2021

Mg. Segundo F. García Galarreta
DNI: 17848295
CÓDIGO ORCID: 0000000332446480
EXPERTO:



Anexo 5. Resultados de Fiabilidad de Instrumentos

Tabla 12. Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0.95	19

Interpretación

Según la Tabla 1, el valor del Alfa de Cronbach es de $\alpha = 0.95$, lo que quiere decir que los resultados de los 19 trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario tiene un nivel de confiabilidad excelente confiable con respecto a los ítems considerados.



Anexo 7: Autorización de publicación en repositorio de la institución



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

San Isidro, 13 de diciembre de 2021

OFICIO N° 1658-2021-VIVIENDA/VMCS-DGPRCS-DC

Doctora
MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
Jefa Unidad de Postgrado Chiclayo
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO
Carretera Pimentel Km. 3.5
Chiclayo. -

Asunto : Autorización para realizar investigación

Referencia : Carta N° 001-2021-TMMA
(H.T. N° 134584-2021)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, mediante el cual el Ing. Teodoro Martín Muñoz Alegría solicita autorización para realizar una investigación en la Dirección de Construcción para la elaboración de su tesis, a fin de obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Sobre el particular, por el presente, se otorga la autorización solicitada al Ing. Teodoro Martín Muñoz Alegría, a quien se le brindará las facilidades correspondientes, agradeciéndole que al término y sustentación de la investigación se nos compartan los resultados de la misma.

Es propicia la ocasión para expresar a usted las muestras de mi estima personal.

Atentamente,

FIRMA DIGITAL



Firmado digitalmente por: DEL CARPIO FLORES
Jose Manuel FAU 20504743307 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/12/13 19:12:22-0500

JOSÉ MANUEL DEL CARPIO FLORES
Director de Construcción
Dirección General de Políticas y Regulación en
Construcción y Saneamiento

Jjc
H.T. 134584-2021



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 079-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sitrad.vivienda.gob.pe/verificar> número de documento: OFICIO N° 00001658-2021/DGPRCS/DC y la siguiente clave: KFQMJD.