



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad
de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Pérez Gonzales, Wilmer Lino (ORCID: 0000-0002-9414-128X)

ASESOR:

Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocio (ORCID: 0000-0003-0575-3717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Lo dedico a mi esposa Sara María, por la ayuda y apoyo que me has brindado, ha sido sumamente importante, incluso en los momentos más difíciles que pasamos, siempre ayudándome. No ha sido sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo, siempre has sido muy motivadora, porque me decías juntos lo lograremos.

Muchas gracias, amor.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su infinito amor y bondad, que me ha permitido alcanzar un nuevo logro académico, has estado conmigo desde el principio hasta el final de este proyecto, he aprendido de mis errores, y de las pruebas que has puesto frente a mi, para que mejore cada día como ser humano. Por ello digo que este trabajo de tesis es una gran bendición de Dios, y te lo agradezco padre por esta meta cumplida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y Operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
VIII. PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados generales	26
Tabla 2 Motivos del servicio que acuden las personas a la Fiscalía.....	27
Tabla 3 Resultados de la variable calidad de atención	27
Tabla 4 Resultados de la dimensión elementos tangibles	28
Tabla 5 Resultados de la dimensión empatía	29
Tabla 6 Resultados de la dimensión fiabilidad	30
Tabla 7 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	31
Tabla 8 Resultados de la dimensión seguridad	32

Índice de figuras

Figura 1 Motivos del servicio que acuden las personas a la Fiscalía	28
Figura 2 Variable calidad de atención	29
Figura 3 Resultados de la dimensión elementos tangibles.....	31
Figura 4 Resultados de la dimensión empatía.....	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, propositivo, diseño no experimental. La población y la muestra fue no probabilística de tipo por conveniencia, integrada por 85 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionario para medir la calidad de atención lo que fue validado por el juicio de expertos. Los resultados del análisis de confiabilidad calculado a través del cuestionario arrojaron un Coeficiente Alpha de Cronbach 0.88 y de 0.90, nivel de confiabilidad aceptable. Los resultados de la calidad de atención, dio 52% admite que la atención es buena y el 42% que no está contento con la atención por las deficiencias. Y respecto a las dimensiones mayores deficiencias son elementos tangibles 44%; seguridad 41%; fiabilidad 37% y el 65% recurren a realizar sus denuncias. Se concluye con la propuesta de un modelo de procesos administrativos basado en tres fases, el diagnóstico inicial en base a el análisis documental, la formulación que se afianza en el diseño de la propuesta y la revisión que consiste en el control de calidad.

Palabras Claves: Calidad de atención, gestión por procesos, servicios públicos, Ministerio Público.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose a management model by administrative processes to improve the quality of citizen service in the Sullana-Ayabaca Fiscal District. The methodology was a quantitative approach, descriptive, purposeful, non-experimental design. The population and the sample was non-probabilistic of the convenience type, made up of 85 users. The survey and questionnaire technique was used to measure the quality of care, which was validated by expert judgment. The results of the reliability analysis calculated through the questionnaire yielded a Cronbach's Alpha Coefficient of 0.88 and 0.90, an acceptable level of reliability. The results of the quality of care, gave 52% admit that the care is good and 42% that they are not happy with the care due to deficiencies. And regarding the greatest dimensions, deficiencies are tangible elements, 44%; security 41%; reliability 37% and 65% resort to making their complaints. It concludes with the proposal of a model of administrative processes based on three phases, the initial diagnosis based on documentary analysis, the formulation that is strengthened in the design of the proposal and the review that consists of quality control.

Keywords: Quality of care, process management, public services, Public Ministry.

I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, mencionan que la atención al usuario es un indicador muy importante de la calidad de servicio ofrecido por las instituciones públicas. Sin embargo, existen deficiencias, pocas facilidades para el acceso a servicios básicos, trámites engorrosos en documentación, carencia de estrategias de comunicación oportuna, la falta de plataformas virtuales entorpece el servicio que el ciudadano espera (Gea et al., 2020). Por su parte, Causado et al. (2019) indica que gran cantidad de profesionales en administración suelen dejar de lado las perspectivas de los consumidores con relación a los servicios que se les suele prestar. Desde el enfoque de una organización, el nivel de la calidad de servicio se puede ver sencillamente como que tan adecuado se ha realizado su rendimiento operativo para que pueda servir a sus consumidores (Phuong, et al., 2020).

Encontraron que la capacidad del nivel de servicio fue el tema más importante con niveles más bajos de desempeño en comparación con los países vecinos. Pham y Yeo (2019) el impacto que posee el funcionamiento de un establecimiento dedicado a brindar servicio siempre y cuando se cuente con estrategias para su mejoramiento continuo. No obstante, la falta de calidad en la atención suele no generar satisfacción en las personas (Nunkoo, et al., 2019) el análisis del proceso de atención a los clientes, centrándose en valorar cada una de las dimensiones de la calidad con relación a la atención que ofrece la empresa y que se consideran relevantes para brindar satisfacción a cada uno de los usuarios de las instituciones públicas. Para Fernández et al. (2021) en una investigación encontraron dos características que explican disparidades en la atención al ciudadano, la confianza en el gobierno, que puede minimizar la percepción de riesgo, y reconociendo un posible sesgo estratégico que podría afectar la percepción del servicio esperado por el ciudadano.

Bolaños y Rodríguez (2020) describe que, una de las desventajas que tienen las empresas es la rotación de personal, dado que, estos colaboradores llegan, adquieren experiencia y saben los procedimientos y formas de trabajo, conllevando a ofrecer un determinado servicio para el usuario, pero generar cambios constantes altera la relación con el cliente y afecta de manera negativa la satisfacción. Díaz, et al., (2019) describe que existen deficiencias en la atención de las instituciones a

una parte de la ciudadanía que demanda legítimamente una mayor participación e implicación en los asuntos colectivos. Además, las inercias burocráticas tienden a obstruir la incorporación de propuestas novedosas que, si bien contribuyen a democratizar la administración pública y acercarle más a la población. Mientras que, Martínez, et al. (2021) describe que un modelo comunitario, al basarse en la interdependencia, promueve la recuperación de la forma de atender poniendo en el centro al ciudadano, para ello, se recurre a gestión por procesos que ayude a mejorar la gestión con las personas. Medina (2019) describe que una manera notable de lograr una efectiva atención es mediante la incorporación a los procesos como base para la mejora, incorporando diferentes sistemas de gestión que ayuden a mejorar la atención. Por su parte, Klein et al. (2019) describe que, las deficiencias en el servicio que ofrecen las entidades públicas se deben, a la carencia de procedimientos y procesos adecuados que permitan generar estrategias de atención eficiente para el ciudadano.

En el Perú, López y Vega (2017) en busca de ofrecer un mejor servicio a la población se obtuvo la estrategia de: “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC, que está integrada por diferentes canales de atención para el ciudadano, buscado ofrecer un mejor servicio en trámites de las instituciones del Gobierno en un mismo sitio. Es esa perspectiva es muy importante que las instituciones públicas, planifiquen acorde a las necesidades de la población, y el trabajo debe ser coordinado y vinculado a las capacidades y recursos de cada sector del gobierno (Fabián, 2020) (Espinoza, 2020). En tanto, Palomino (2018), Torres (2017) indican que los sub-gobiernos no cuentan con un análisis actualizado de la problemática, y tampoco cuenta con un plan para atender dichas necesidades, debido que, solo actúan desde su escritorio y no conocen la realidad de su jurisdicción.

El Ministerio Público se refiere a un organismo libre del gobierno y posee como principal función la defensa de los derechos humanos, de legitimidad y así como de los intereses públicos; asimismo, cuidar la moral pública, el seguimiento de los delitos y las reparaciones civiles. En el Distrito Fiscal de Sullana sede de Ayabaca, se tiene deficiencias administrativas para cumplir con las funciones y compromisos básicos, personal no suficiente o que no cumple con el perfil acorde con el puesto y, repercute en el ejercicio de actuación fiscal en defensa de la legalidad, y representación de la sociedad, para el acceso a la justicia. Aquellas

delimitaciones fomentan que los habitantes demuestren su insatisfacción por la atención que se brinda en esta empresa.

Asimismo, debido a las deficiencias advertidas, no es posible un adecuado cumplimiento respecto a las funciones por parte del personal administrativo y fiscal que labora en la sede de Ayabaca, así como de escasa y/o falta de coordinación con la Oficina de Administración que está ubicada en la sede Central de la Provincia de Sullana (aproximadamente a cinco horas de la Provincia de Ayabaca), asimismo los usuarios que acuden a la sede Fiscal de Ayabaca evidencian su disconformidad con la atención y servicios que se brindan, precisan algunos que no se cumplen con los plazos de los procesos, al no obtener respuesta a sus pedidos y escritos, que el personal es insuficiente y no los pueden atender, señalan no haber personal en horario corrido como en la mayoría de instituciones públicas.

Según lo descrito el planteamiento del problema es el siguiente: ¿De qué manera la propuesta de un modelo de gestión por procesos administrativos mejora la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, 2021?

Esta investigación es conveniente su realización debido a las deficiencias que existe en la actualidad, con respecto a la calidad de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que las organizaciones públicas deben atender las necesidades de la población, y el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, se encarga de promover la actuación de la justicia en defensa de la legalidad de los intereses generales de la sociedad, en muchas ocasiones por la carga laboral no se cumple a tiempo con la atención de la necesidad del ciudadano, se postergan los casos lo que conlleva que las personas expresen su malestar, es por ello, hacer el estudio es conveniente para conocer con mayor detalle el problema de definir alternativas, ayuden a solucionar el problema existente.

La realización del estudio es relevante para sociedad, debido que en la actualidad se tiene altos índices de violencia contra la mujer, tanto física y sexual por parte de la pareja o terceros y en la provincia de Ayabaca no es ajena a esta situación, dado que, en estos tiempos de pandemia los casos de violencia se han incrementado cada vez, llegan más denuncias y también existen casos que no son denunciados. En consecuencia, conocer el diagnóstico de la situación actual es de mucha importancia para la toma de acciones necesarias en busca de atender todas

las necesidades de las mujeres maltratadas que requieren el apoyo del Ministerio público. De este modo, se beneficia la comunidad, las familias y las mujeres de manera específica y se proyecta a ofrecer un mejor servicio de atención con una alternativa de mejora en procesos administrativos.

De manera práctica, la investigación se justifica, porque existe problemas en la atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, una de las razones es por la falta de personal, contratan personal que no cumplen con el perfil necesario para el puesto, la demora en los trámites y agilización de la documentación que presenta el ciudadano y los procesos administrativos que son engorrosos y con demoras conllevan a no atender de manera eficiente al ciudadano. Ello, conlleva a proponer alternativas de solución mediante la propuesta de un modelo de gestión por procesos administrativos, que busque agilizar la atención y orientación al ciudadano y se trabaje de manera coordinada con otras organizaciones.

Teóricamente, el estudio se justifica porque se busca llenar un vacío existente en la forma de cómo realizar una gestión por procesos en el Ministerio Público que, aún no se está desarrollando algún modelo en específico. Asimismo, se busca definir un modelo teórico basado en la gestión por procesos que ayude a mejorar una sede del Ministerio Público conllevando a generar valor público para el ciudadano, y el modelo que se propone puede ser referencial para otros distritos judiciales del Perú. Y al obtener resultados, se puede emitir conclusiones y recomendaciones que pueden ser consideradas para realizar los cambios desde la sede central de Ministerio Público. Finalmente se puede hacer sugerencias para nuevos estudios, respecto a las variables en investigación.

Se justificó metodológicamente, porque se utilizó un instrumento confiable y validado para recoger la información de la variable calidad de atención y fueron procesados para emitir los resultados encontrados. Se ha optado por un diseño no experimental, de tipo transversal, porque se recoge los datos necesarios para conocer con mayor detalle la realidad actual en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca y luego definir un modelo de gestión por procesos que ayude a mejorar la situación actual, buscando atender las necesidades de la población.

Se justificó de manera metodológica ya que, para lograr los objetivos se aplicarán técnicas e instrumentos validados y con buen nivel de confiabilidad, lo que permitirá recolectar información necesaria, con la finalidad de conocer los puntos críticos que afectan a la institución; y por la necesidad de medición respecto a las variables de estudio, que en este caso son gestión de procesos administrativos y calidad de atención; Socialmente, porque mediante una mejora de proceso se podrá agilizar los trámites, denuncias del ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca.

Finalmente, esta investigación se justifica epistemológicamente, porque se busca estudiar, indagar y conocer la calidad de servicio, sus teorías, sus definiciones, características y sus dimensiones; respecto a la gestión por procesos administrativos se pretende conocer como plantear un modelo que ayude a mejorar la calidad de atención lo que conlleva buscar teorías y modelos, mejorar los conocimientos del investigador y lograr emitir un informe de investigación que contribuya con el conocimiento existente.

En esta investigación, se plantea como objetivo general: Proponer un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca; y los objetivos específicos: identificar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, analizar las dimensiones de la calidad de atención, diseñar y validar un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura.

Esta investigación es de carácter descriptivo, y según Hernández y Mendoza (2018) describe que este tipo de investigaciones la hipótesis es opcional, que puede utilizarse de ser necesario realizar alguna prueba estadística, para esta investigación no se ha considerado.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado, se realizó la revisión de otras investigaciones para analizar la evolución del conocimiento sobre las variables que son materia de estudio en sus diferentes contextos; en México, Monsiváis (2019) su investigación buscó conocer sobre la correlación de calidad de servicio y la confianza en instituciones públicas. La muestra está compuesta por 39,615 ciudadanos y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El investigador concluye que la calidad de servicio incide positivamente en la confianza de la población sobre sus entidades públicas.

En Indonesia, Budy (2019) tuvo como propósito desarrollar un análisis comprensivo sobre la calidad del servicio público de las instituciones del país. La muestra de estudio fueron 99 instituciones públicas reconocidas de Indonesia en innovación. El instrumento fue el análisis documental. Se determinó que la innovación en gobernabilidad requiere de cooperación multisectorial y que la calidad de servicio posee una tendencia anual positiva.

En Finlandia, Sirviö (2019) la finalidad de la investigación fue mejorar los procesos de atención al usuario de una institución pública como consecuencia del incremento de la demanda de sus servicios. La muestra de estudio fue de 165 usuarios y utilizaron como instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que el proceso de atención al cliente presentaba problemas como la falta de claridad de las instrucciones provistas y la falta flexibilidad digital para la gestión de algunos trámites administrativos.

En Polonia, Prihadini (2018) investigó acerca de los servicios públicos en los Ministerios de Indonesia y obtuvo que, el 34% dice que el tiempo de espera y el proceso de servicio son los factores más importantes para ser mejorada; la cortesía y la hospitalidad de los colaboradores que resultaron ser también una preocupación de clientes que acuden al Ministerio 28%; la precisión del servicio (18%) considerando que todavía se encuentra a menudo documentos faltantes, la capacidad del idioma extranjero es deficiente. Mientras que otros aspectos de la limpieza e instalaciones (5%), manejo de quejas (9%), número de funcionarios (2%) y disponibilidad de información (4%).

En Palestina, Effendy (2020) describe que todos estos servicios no pueden separarse del papel de la tecnología de la información para brindar servicios que sean rápidos, baratos, efectivos y confiables para el público. El análisis de la brecha entre el desempeño del servicio y las expectativas públicas muestra que, en general, el desempeño de los servicios de gobierno electrónico ha funcionado muy bien, aunque todavía existe una pequeña brecha entre el desempeño y las expectativas. Los factores están relacionados con factores no tecnológicos, es decir, los empleados dan respuestas rápidas a las consultas de los usuarios, mantienen la confidencialidad del uso de los datos personales, la información que se muestra en este sitio de gobierno electrónico es apropiada y detallada.

En Siria, Nashwa & Bittar (2016) tuvo como objetivo identificar la calidad del servicio provisto por bancos islámicos y su impacto en la satisfacción del cliente. La muestra fue de 322 personas, utilizando al cuestionario como instrumento. Se concluye que existe una percepción de alta calidad, principalmente por factores como la seguridad, confianza y la empatía mostrada por los trabajadores.

En Indonesia Gayatri, et al., (2021) en su investigación acerca de la calidad de los servicios públicos, se obtuvo los siguientes aportes: la calidad del servicio para el sector público tiene mayor relevancia la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, credibilidad, competencia, comprensión del cliente, acceso, seguridad, comunicación y cortesía, se reveló que sólo tres variables afecta la calidad del servicio público, a saber, la tangibilidad, confiabilidad y credibilidad. La dimensión la confiabilidad resultó tener el efecto más fuerte en la formación de la percepción de los ciudadanos hacia el público y calidad de los servicios.

Suleimenova, et al., (2018) en su investigación analizaron el desempeño de los profesionales de las agencias gubernamentales acerca del servicio que se ofrece a la población; el 64% considera que ha mejora la atención y servicio. Dicha mejora esta dado por el logro de resultados 52.5% debido al cumplimiento de indicadores de los planes estratégicos en los últimos 3 años; el 33,2% considera porque el personal se comprometió logró mayor eficacia; el 24.4% por la mejora en los servicios públicos que ofrecen al ciudadano.

En Ecuador, Vite et al. (2018) determinan que deben determinarse normas de atención, con la finalidad de que los procedimientos logren cumplir según los

periodos definidos y las operaciones que hagan posible la retroalimentación a través del cumplimiento de las normas, teniéndose presente que es una falencia actual y mediante técnicas de administración, se reducirá aquellos problemas que se les conoce como cuello de botella en las instituciones que forman parte del sector público. Organizar de una manera conveniente con los colaboradores de afiliación y atención a los ciudadanos, con el propósito de producir un modelo basado en la atención que haga posible que se reduzca los periodos, consiguiendo que los afiliados realicen sus documentaciones administrativas en tiempos reducidos.

Por su parte, AL-Mhasna, et al. (2018) en una investigación realizada acerca de la calidad de servicios públicos, su muestra de estudio fue 62,9% hombres y las 37,1 mujeres. El 46.4% son personas entre 20 a 40 años; 29.5% menos de 20 años; 19% de 41 a 60 años. El grado de estudio el 40% cuenta con maestría el 30% son licenciados y el 16% tiene grado de Doctor. Se analizó que componentes SERVQUAL; es decir, tangible, confiable, de seguridad, empatía y capacidad de respuesta están relacionados con la satisfacción el cliente en un 0.85.

A nivel nacional, en Lima Norte Cueva (2019) detalla que la táctica MAC, con un apropiado diseño y políticas flexibles y claras se encuentra situado en la cultura de los habitantes, aquella posibilidad de tener en cuenta que en el sector público puede recibirse un excelente servicio, basado en rapidez, sobre todo. De este modo, cada una de las decisiones que se tomaron en la empresa, como es el traspasar el local hacia otro dónde era mucho más cómodo y también extenso, hizo posible que se incrementara las transacciones en un aproximado del 30%. Por lo cual es importante que se destaque que el modelo MAC no se enfoca en brindar servicios públicos, más bien en apoyar a que los habitantes e incluso la misma sociedad de manera conjunta logre mejorar para su calidad de vida y bienestar.

Lozano (2021) en un estudio descriptivo se contó con una población integrada por 45 trabajadores de la institución municipal de Tocache, los cuales manifiestan que el nivel de la inversión pública es de un nivel regular representándose en un 39%, en tanto un 33% manifiesta que es bueno y solamente el 17% indica que se encuentra en un nivel muy bueno. De igual manera, la cobertura de los servicios básicos que ofrece esta institución que es fruto de las

inversiones públicas es de un nivel regular representándose en un 35% y en tanto, un 35% señalo que es buena la realización de los requerimientos de la comunidad.

En Lima, Melgar (2017) la investigación buscó identificar los procesos involucrados directamente en el área de atención al ciudadano, se pudo identificar los procesos determinados, considerando a algunos como innecesarios, para lo cual se procedieron a eliminar y se crearon estrategias que pudieran cumplir las normas exigidas y las reglas para que se implemente en donde se detallan las acciones y operaciones a realizar, con sus objetivos y metas respectivas, tratando de producir beneficios para la sociedad. Por lo cual se sugiere realizar un diagnóstico de los requerimientos de la sociedad y llevar a cabo un seguimiento de las actividades empleadas con el propósito de brindar satisfacción de los habitantes con los servicios que brinda las instituciones públicas.

Las teorías respecto a la calidad de atención a los habitantes, se define que presta como las acciones que utiliza el empleador para evaluar su desempeño al momento de brindar un servicio. Y según, postulan que “una de las ventajas del SERVPERF es la claridad del encuestado al momento de proporcionar mayor precisión en sus respuestas” (Esteban & Rubio, 2006)

Por otro lado, Parasuraman, et al., (1992) describe como aquella función de diferencia entre las perspectivas de los clientes acerca de los servicios que vayan a recibir y sus perspectivas acerca de los que ciertamente se les prestó por la organización.

Van et al. (2018) establece que las entidades ofrecen un servicio administrativo que se hallan relacionados a la ley, operaciones a llevar a cabo sin ningún fin monetario, brindadas por las entidades públicas acreditadas por los ciudadanos y empresas con el respaldo de la información que hallan aceptados por el gobierno.

Por otro lado, Van (2017) determina que la satisfacción que es brindada por el servicio público se analiza a través de escalas, consiguiendo como el más sencillo, las propiedades estratégicas con la finalidad de investigar la forma de que la calidad la cual se haya la satisfacción al formar parte de los servicios activos en la complacencia de los clientes, con la finalidad de que se realice con los anhelos de las personas. Por otro lado, Leong et al. (2017) las personas satisfechas

necesitan brindar los servicios a las amistades, familia, tal como también a desconocidos, a través de las plataformas digitales. Los datos brindados de un sujeto a otro se suelen determinar como un estado que no puede aplazarse, ya que no necesita repercutir de una forma linear en lo que refiere las decisiones de los clientes potenciales.

Suele conocerse como una atención apropiada a los ciudadanos, en donde se halla calidad de los servicios, tal como interiorizar todas las operaciones o la carencia de operaciones en la organización, generando un impacto en cada uno de los resultados del servicio que se pueden encontrar en los individuos. Todo individuo, que suele operar en el trabajo final que se brinda a los sujetos, cada persona que desarrolle sus actividades en su mismo nombre con relación a sus representaciones, teniendo derecho a los diferentes servicios de calidad en el momento en llevar a cabo algún movimiento en el que se suele centrar los servicios del Estado (Bolaños K. , 2015)

Por otra parte, suele definirse, al instante que los clientes, crean algún servicio ofreciendo gustoso de realizar en función a lo que se gastó, siendo o no a gran medida, de manera que se puede comprender que los clientes han logra si satisfacerse con lo que se ofreció (Oliver, 2015). La importancia de desarrollarse una inversión en lo que respecta la satisfacción de los clientes, la efectividad únicamente procede de aquellos precios que se consideran como no modificables, porque, los clientes que no se han logrado satisfacer, podrían dar quejas de la empresa y brindar información a diferentes personas de una manera negativa, pese a que éstos sean sus clientes (Ladeira, et al., 2015)

Para Parasuraman, et al., (1992) las dimensiones de la calidad de servicio, son las que se mencionan a continuación: a) los productos tangibles, haciendo referencia a los aspectos físicos y la forma en cómo se halla es el establecimiento en donde se toma en cuenta también los materiales, los trabajadores y los equipos; b) Capacidad de respuesta, en donde hace referencia a la disponibilidad para ayudar aquellos clientes que tienen alguna consulta e inconveniente, es aquella atención rápida frente a reclamos y solicitudes de los consumidores, asimismo como el de solucionar cualquier problema que pueda presentarse; c) la seguridad, siendo aquella destreza personal de la empresa para que cree e inspire la confianza

y credibilidad de los clientes; d) la empatía, se caracteriza por ser aquella atención personalizada que se ofrece por el lado de la empresa a los clientes, la misma que se debe de adaptar a las necesidades y gustos de cada cliente; e) la fiabilidad es considerada como aquella presentación de los servicios de una manera definida.

Factores que contribuyen a optimizar la intención de los ciudadanos de acuerdo con, Bolaños (2015) en donde toma en cuenta a las que se mencionan a continuación: estrategias y organización: basándose en los elementos del nivel de cada una de las herramientas y la estructura interna, adecuadas con la finalidad de dirigir a la organización, el control de las metodologías para lograr reforzar en la atención de los habitantes. Se necesita para lograr una atención apropiada en poner en práctica todos los elementos en los informes de la empresa, como es los objetivos y la misión. El conocimiento del habitante: engloba cada uno de los componentes que se basan en uso y manera de las distintas estrategias con respecto a la institución desarrollada, el entendimiento de la población suele encaminarse a través de la atención, del mismo modo, puesta en práctica de metodologías y áreas de apoyo que brinden la información en lo que respecta la atención a los ciudadanos.

De igual manera, los canales de atención y la accesibilidad: los sujetos utilizan los distintos servicios brindados por las entidades públicas. De manera que puede definirse que su significancia se centra en lo que respecta la calidad, por la utilidad adecuada de éstos incrementa la colisión de la dispersión grafica de cada uno de los puntos de atención, apresura las tramitaciones, tal como brindar atención a los equipos débiles y reforzar el ingreso de los ciudadanos a los datos. Estructura, mobiliario y equipos: el modelo de estructura, seguridad, tal como además los equipos y la mobiliaria que suelen usarse para dar atención a los componentes que tienen relación con las peculiaridades de la situación, infraestructura y las bases que tiene la institución la cual se encuentra brindando el servicio a los habitantes. En donde se entiende las plataformas de atención, evidenciando el manejo y así como además el estado de las instituciones, equipos y bienes, tal como además la realidad en la que se hallan sus diversas áreas (Bolaños, 2015)

De igual manera, el proceso de la atención a los ciudadanos suele encontrarse en componentes que se vinculan a las dimensiones: trabajadores

dedicados a la atención del ciudadano: en este suele tenerse presente a los elementos que se hayan unidos a la definición de dicho perfil y selección de los individuos que se previenen los componentes en función a la atención de las personas, de los demás componentes de trabajo relacionado al capital humano. (Bolaños, 2015).

El acceso y la transparencia de los datos pública: en este se hayan componentes que se relacionan con las actividades honradas, los ingresos, tal como la calidad de información de las entidades del sector público, sobre los procedimientos de servicios y los de administración que suelen ofrecerse con exclusividad (contenidos en el TUPA) y aquellos que no se consideran como exclusivos (Contenidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE) del mismo modo, el contar con un personal capacitado, el cual se haga cargo de la obtención de los datos en las entidades (Bolaños , 2015).

Incluyéndose además al cálculo y la satisfacción: en ésta se tiene en cuenta aquellos elementos que se relacionan con especulación de los elementos laborales que se hace referencia a la atención de los sujetos. Tal como se tiene conocimientos de los anhelos de los sujetos sobre los servicios que poseen las entidades públicas, en una perspectiva esencial en la trayectoria con la finalidad de reforzar a los sujetos. Con la medición de complacencia se procederá a lanzar de una mejor manera contigua los servicios y productos brindados. Sugerencias y reclamos: es donde se integran los componentes que son aquellos factores de cálculo que utilizan para que se perciba, guarde y transmita las propuestas y reclamos, tal como es el uso de la información brindada con relación a la mejora continua y a su compañía (Bolaños, 2015).

Por último, el proceso de lo que respecta la modernización de la gestión pública en bien de los ciudadanos: cuando se hace mención sobre la modernización del trabajo público suele centrarse en la selección y el control de todos los medios centrados en el desarrollo de los valores estatales (Decreto Supremo N° 123-2018 PCM).

Así también, Ganga, et al., (2019) En el mundo actual, los cambios sociales han forzado a las instituciones a establecer “compromisos éticos” que les permitan compararse con otro tipo de organizaciones en cuanto a prestigio. Dicho objetivo

se podrá alcanzar siempre y cuando se plantee la “calidad” como una táctica maestra para lograr un funcionamiento óptimo. Teniendo en cuenta que la entrega de un servicio de calidad es la clave del éxito en las industrias de servicios, ya que, en éstas, la mejora de la calidad es el factor principal que afecta la satisfacción del consumidor. La gestión centrada en la calidad total debe contener actividades de mejora continua que involucren a todos los procesos de una organización, en un esfuerzo en la dirección de mejorar el desempeño de cara a los desafíos del mercado. Hoy en día, cualquier responsable de la gestión pública o privada debe reconocer la importancia que tiene la percepción de los clientes sobre sus productos. Dicho de otro modo, más allá de los logros productivos (medidos mediante los indicadores objetivos) la percepción que tienen los usuarios y la población general señala el lugar que ocupa ese servicio público en la escala de estima que tiene esa sociedad.

Igualmente se comenta sobre el modelo SERVPERF, el cual surge a través de las críticas ejecutadas por diferentes autores al modelo SERVQUAL, concretamente sobre su escala que permite la medición de las perspectivas. Los autores proyectan como un patrón opcional el análisis de la calidad de servicio enfocado específicamente en las perspectivas de los clientes acerca del desempeño de servicio. Dicha escala procede a descartar la utilidad de la perspectiva en este análisis. Haciendo uso de una escala semejante a la SERVREF de manera que se utiliza 22 ítems para analizar cada una de las perspectivas, facilitando de esta manera los procesos. Justificándose que las evidencias son escasas con relación a que los ciudadanos estimen la calidad de un servicio como aquella diferenciación entre las perspectivas y las expectativas, asimismo, añaden que suele existir la tendencia de estimar como superiores cada una de las expectativas. Dichos autores realizan su escala con un apoyo teórico (Seto, 2004)

Por su parte Ramos, Mogollón, et al., (2020) manifiestan que la disposición de prestación de una empresa se pone a prueba en cada contacto con el consumidor. Puesto que los usuarios son quienes forman expectativas sobre el servicio empezando desde las experiencias anteriores, comentarios y la publicidad dependiendo de ésto sus perspectivas que tengan con el servicio que se les brinda, por lo general los consumidores realizan una comparación del servicio percibido con sus expectativas, de tal manera que si el servicio percibido es inferior a las

expectativas, como consecuencia los consumidores se decepcionarán, de lo contrario si el servicio percibido alcanza o supera las expectativas, los consumidores volverán a solicitar el servicio. Las empresas de mayor éxito incrementan ventajas en sus ofertas de modo que no solo satisfagan a sus clientes, sino que los deleiten. Deleitar a los clientes es cuestión de superar sus expectativas.

Sotomayor (2014) considera que las dimensiones propuestas por autores Cronin & Taylor las cuales van a permitir evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes, éstos son: aspectos tangibles se entiende como el estado en que se encuentra la infraestructura física del establecimiento así como también los materiales de comunicación que intermedian en el servicio, todo ello proyecta una imagen que el cliente tendrá en cuenta para evaluar si el servicio que se les brinda es tal como lo esperan. La siguiente dimensión es confiabilidad pues en ella se evalúa la habilidad de los trabajadores al momento de realizar una actividad; es decir brindar un buen servicio desde el primer momento, respuesta rápida se valora el interés en ayudar a los consumidores y la disposición que emplean en realizar un servicio oportuno, la cuarta dimensión es Seguridad se evalúa el reconocimiento del servicio brindado y cortesía de los empleados, esta dimensión abarca fundamentalmente el conocimiento y la actitud que proyecta el personal y como última dimensión está Empatía, se evalúa el deseo del empleado en ayudar a los clientes, es decir brindar una atención personalizada.

El Seis Sigma en el servicio. (Delahoz, Fontalvo, & Fontalvo, 2020) manifiestan que la satisfacción del cliente y la competitividad están en el centro de atención para cualquier práctica de mejora de la calidad y medición del rendimiento. La aplicación de la metodología de Seis Sigma ha permitido mejorar la evaluación de distintos sectores asociada a eficiencia, calidad, rendimiento, entre otros criterios que surgen como prerrequisito al momento de analizar cualquier contexto organizacional. Seis Sigma es una metodología potente que, en última instancia, ayuda a reducir los costos debido a la prevención de defectos y la mejora de los productos y procesos, que conducen a un aumento de la rentabilidad. Lean Seis Sigma tiene como objetivo el estudio del "flujo de valor", que utiliza herramientas estadísticas para analizar la estabilidad del proceso tecnológico para reducir el desperdicio y la variación del proceso. Así mismo, la relación entre Seis Sigma y el

servicio en algunas investigaciones se nombra como Servicio transaccional de Seis Sigma debido a que brinda a las organizaciones un enfoque disciplinado para mejorar la eficiencia del servicio (es decir, ahorrar tiempo y costos) y su eficacia.

También, se puede mencionar que las preeminencias de la calidad de servicio (Grosso, 2008) manifiesta que cuando se trata de ofrecer un nivel de calidad de servicio, la organización suele beneficiarse en distintas formas: elementos diferenciadores: una calidad de servicio excelente se considera algo que es casi imposible de generar o imitar. “¿de qué manera entonces los de la competencia puede recrear las experiencias de los clientes que tuvo unas vacaciones inolvidables o en todo caso cómo puede copiarse la relación entre confianza determinada entre los colaboradores del cliente y un contacto?”, Personalidad: Los planes basados en la calidad de servicio suelen centrarse esencialmente en la investigación y en la optimización de los contactos que determina los trabajadores con los clientes estableciendo de este modo diferentes estándares de calidad de servicio que brinden un tipo de personalidad diferente y exclusiva frente a los ojos de los consumidores en relación con las empresas de competencia. Ingresos óptimos: una organización que ofrece una muy buena calidad de servicio se encuentra en todo el derecho de cobrar precios más elevados por sus servicios y además vender otra clase de servicios a los mismos consumidores, pero de una manera más sencilla y de este modo obtenerse mayor cantidad de beneficios. Menor inversión publicitaria: Los usuarios satisfechos a través de la calidad de servicio que logran percibir, se hacen cargo de propagar sus vivencias e inciden en cada una de las decisiones de compra para su contexto. Fidelidad: las organizaciones que realizan y emplean planes de calidad de servicio conservan mayormente por mucho más tiempo a sus trabajadores y clientes.

En lo que concierne el diagnóstico sobre las brechas que existen en la calidad de servicio (Alcalde, 2010) manifiesta que ésta hace referencia a las perspectivas de los clientes con relación a algún servicio y sus perspectivas cuando se le ha ofrecido. Sin dejar de recordar que la calidad de servicio suele centrarse en las actitudes frente a la empresa que los usuarios vienen acopiando a partir de una variedad de vivencias, siendo estas malas y buenas con el servicio que recibieron. Para que la empresa logre terminar con estas brechas de servicio, es importante que se tenga en cuenta lo siguiente: a) Las brechas del conocimiento,

no siendo más que la diferencia que existe entre aquello que suelen esperar los consumidores de un servicio y lo que la empresa considera que éstos esperan de él. b) Las brechas de las normas, discrepancia de la gerencia percibiendo sobre aquellos que esperan los clientes y las diferentes normas de la calidad determinadas para lo que respecta el servicio. c) La brecha de la prestación, se establece como aquella diferencia que existe entre las normas de calidad definidas para brindar el servicio como también la calidad verdadera. d) Y la brecha de la comunicación, siendo aquella diferencia entre la calidad verdadera de los servicios que se brindaron y aquella que se describió e incluso se prometió en la comunicación externa de la organización.

Concernientemente a la calidad de servicio a los clientes de acuerdo a (Vargas, 2006) muestra que la “calidad es aquella habilidad para que se alcance la excelencia dentro de un procedimiento de producción continuando los lineamientos y especificaciones ya estandarizados, no obstante, el contexto de los servicios, enfocados en la comida rápida, éstas suelen volverse mayormente personal, ya que, para poder ofrecerla, las empresas requieren tener identificadas cada uno de los deseos, requerimientos y perspectivas de los clientes. En vista de que los clientes no son los únicos que pueden calificar la calidad del servicio que reciben, es de suma importancia de los profesionales en administración de las empresas tengan presente las perspectivas que los consumidores forman gracias a las vivencias, el proceso y así como también el resultado del servicio que a lo largo de sus visitas reciben”.

Dentro de las empresas, el término de calidad es considerado como uno de los indicadores que la organización cumple con los patrones de calidad y que los clientes quedan totalmente satisfechos y ansias de querer volver. (Kotler, 2017) hace mención sobre la “calidad en el servicio de un restaurant, en donde esta es importante que se desarrolle de una manera funcional, al momento de brindarse el servicio y la técnica, en el instante en que los comensales pueden percibir la calidad de los alimentos que se encuentra recibiendo durante el tiempo de servicio”. (p.25) Concluyentemente cuando suele mencionarse la calidad, se imagina que se trata de un muy buen servicio, el cual comprende desde el ingreso al local hasta el instante que uno se retira, y como consumidores comenzará a evaluar cada uno de los criterios que se tienen presente para poder satisfacer los productos o servicios.

Respecto a las teorías de la gestión por procesos, definido por Guzmán (2019) manifiesta que un proceso en lo que concierne la gestión pública comprende una variedad de operaciones las cuales cambian un insumo o una entrada, lo cual puede determinarse como la solicitud de un servicio o bien en una salida que sería la entrega, agregándoles un valor en todas las etapas que forman parte de la cadena. Dichos procesos además se pueden considerar como un proceso de administración, e inclusive un proceso institucional. Primeramente, el ejemplo de insumo el cual sería la solicitud del profesional en administración y las salidas de la acción administrativa. Para Bravo (2018) determina a la gestión de procesos es la manera de administrar que contribuye a la dirección de cualquier organización. Permite identificar, crear, representar, controlar, formalizar, mejorar y sobre todo volverse mucho más productivo en los procesos de la empresa para que logre la confianza. La estrategia de la empresa contribuye con las definiciones correspondientes a un contexto de una extensa colaboración de cada uno de sus miembros, en la que los expertos en los procedimientos son facilitadores.

Según Phuong (2020) los conocimientos sobre la calidad del servicio logístico que pueda darse en un país que se encuentre en vías de desarrollo suele deducirse por ser más bajo en lo que refiere una escala de madurez logística, como es el caso de Vietnam, y ofrece a los gerentes datos acerca de que los elementos de calidad logística necesitan que aborde para optimizar las perspectivas de los usuarios con relación a sus perspectivas. La protección y la seguridad y en tanto la calidad de los ambientes suelen considerarse como dos determinantes relevantes de la satisfacción con las empresas, pese a que posean un rendimiento menor en lo que concierne a protección y seguridad. Los tiempos de espera y la relación con los clientes, ambos se pueden estimar como apreciaciones de desempeño mayor a la media, incidiendo a la satisfacción de los clientes. (Nunko, Teeroovengadum, M.Ringle, & Sunnassee, 2020)

Acerca de la importancia de la gestión por procesos, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) manifiesta que la optimización de la gestión organización se enfoca a brindar satisfacción a cada una de las necesidades de las personas, sujetos, empresas, grupos o instituciones, entre otros determinando bases perennes para lo que respecta el refuerzo del gobierno, en un contexto en donde la gestión por procesos se considera un componente clave para calidad. La

gestión por procesos compone una estrategia de gestión eficiente, ya que, refuerza las capacidades para conseguir resultados en donde se logra superar una estructura empresarial de la clase funcional. Es importante que se relaciones con los objetivos de la empresa y se oriente a dar servicio a los ciudadanos.

El sistema, la identificación y la optimización de los procesos se considera que serán esenciales para incrementar cada una de las capacidades de administración, mejorar el uso de cada uno de los recursos públicos para que se logren hallazgos reforzando el papel del gobierno y las demás unidades que lo comprenden. La investigación minuciosa de las fases de un determinado proceso, erradicación de los procesos y de acciones que no se añaden identificación y valor de las distintas oportunidades de mejora, conduciendo a una disminución de los costos y tiempos para las entregas finales de un servicio y producto, y así como una satisfacción mayor de los habitantes. (Guzmán, 2019)

Las dimensiones de gestión por procesos: Primera dimensión: Condiciones previas, se debe considerar los siguientes elementos: aseverar el compromiso y la ayuda de la Alta Dirección: ésta debe de expresarse mediante la ayuda, el diseño de las condiciones y el involucramiento activo de las condiciones correspondientes para alcanzar el éxito. Referir con las finalidades estratégicas llanamente determinadas: con el fin de aseverar que los procesos se encuentran enfocados de un modo adecuado al logro de los hallazgos que la empresa desea conseguir, siendo necesario que aquella cuente los propósitos estratégicos determinados y relacionados con los niveles oportunos (Guzmán, 2019). Segunda dimensión: Etapa preparatoria: Para la implementación de procesos se debe tener en cuenta los siguiente: Analizar la situación actual de la entidad: debe de llevarse a cabo una evaluación al estado situacional, tal como los niveles de progreso en donde se ubica la empresa, con relación a la gestión de procesos. El método toma en cuenta 03 categorías se desarrolló de la organización de la gestión pública con función a la ejecución de la mencionada gestión, de este modo cada una de la empresa logrará situar su condición de sus avances y al mismo tiempo, podrá usarse las respectivas estrategias que proyectan para abordar su avance (Guzmán, 2019).

Tercera dimensión diagnóstico e identificación de procesos: para el reconocimiento de procesos en la administración pública es de suma importancia

que se tenga presente lo mencionado a continuación: caracterización de los procedimientos: análisis del objetivo de la empresa, debiéndose desarrollar una revisión de los principios, misión, objetivos, visión y los servicios y bienes que ofrece la empresa, partiendo de análisis antecedente, debiéndose reconocer a cada uno de los destinatarios de los clientes tanto externos como internos; de manera que se debe de listar en una segunda columna llamada destinatarios de los servicios y bienes. Establecer los distintos métodos de la empresa: parte del análisis del objetivo y la caracterización de los clientes de servicios y bienes; y de aquellos que brinda la organización debe de establecerse los métodos de ésta (Guzmán, 2019). Cuarta dimensión la optimización de los procesos: se enfoca en calcular, evaluar y analizar los distintos procesos: esta gestión de procesos, en lo que concierne la perspectiva de la gestión de hallazgos, debiéndose enfocar a la realización de los objetivos principales de la organización. Para que se asegure dicho cumplimiento, se necesita evaluar y calcular el rendimiento de la empresa, puesto que, hace posible que se monitoree la administración mediante indicadores que destaquen las conductas de sus respectivas unidades, permitiendo reconocer las oportunidades de mejoramiento, tomándose decisiones apropiadas y direccionar a la empresa hasta la consecución de los objetivos (Guzmán, 2019)

Las innovaciones en las tecnologías de la información y la comunicación han influido en el comportamiento de los ciudadanos, sus necesidades de información y la forma en que las personas trabajan y se comunican. Este avance afecta a las estructuras sociales, culturales, comerciales y públicas. La contribución se centra en los servicios de administración electrónica, que están disponibles para los ciudadanos de la República Eslovaca a través del portal de la administración pública central. Los autores analizan los servicios prestados de gobierno (Gasova & KStofkova, 2017)

Es porque el impacto de la implementación del gobierno puede proporcionar beneficios para mejorar la calidad del servicio, hacer crecer la democracia, reducir corrupción, aumentar la transparencia, reducir la brecha social, mejorar la competitividad de negocios y para mejorar la calidad de los servicios en el entorno comunitario. El servicio es una actividad intangible, pero tiene consecuencias importantes, aunque en un proceso de servicio hay muchos procedimientos complicados. Básicamente, el marketing empresarial tradicional en general

centrarse en dos cosas, a saber, la satisfacción del cliente y la confianza en el proveedor, que se utilizan como una clave dimensión en la calidad de la relación. Esto confirma que una buena relación entre clientes y proveedores (Berlilana & Tsi, 2018)

Además, con base en el modelo de éxito del sistema de información y el modelo de aceptación de la tecnología, el análisis empírico se utilizó para determinar cómo las preocupaciones sobre la calidad y la privacidad de los servicios de gobierno electrónico y la seguridad afectan la usabilidad, la satisfacción del usuario, y voluntad de usarlos continuamente. Esto contribuyó a presentar la dirección de las políticas y las implicaciones para el gobierno electrónico en el paradigma contemporáneo de las nuevas tecnologías de la información y la cuarta revolución industrial (Cho, Oh, Rou, & Gim, 2021)

Acerca de la identificación de productos La identificación de los procesos de la entidad se inicia con el reconocimiento, por parte del equipo, de los productos previstos de dicha institución en el marco de sus competencias, así como de las personas que los recibirán. Para ello, se toman en cuenta los reglamentos sustantivos aplicables (por ejemplo, normas de creación o específicas de asignación de competencias, o leyes de organización y funciones u orgánicas, entre otras. Asimismo, con el fin de obtener una mejor descripción de los productos, se pueden tomar en consideración documentos como las políticas y los planes (nacionales, sectoriales e institucionales) o los reglamentos de organización y funciones de la entidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018). Identificación de procesos, consiste en la identificación, por parte del equipo, de los procesos operativos o misionales que son necesarios para elaborar o brindar los productos establecidos en el paso anterior. Con la información de los procesos operativos identificados, se realiza la búsqueda de los procesos estratégicos y los procesos de soporte o de apoyo, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento sistémico de la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

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

El diseño del estudio se caracteriza por ser no experimental, puesto que, no se procedió a utilizar ninguna alteración o cambio a la institución seleccionada para el estudio, únicamente se procedió a recoger datos en un momento establecido. (Hernández, et al., 2014), asimismo es transversal porque el recojo de los datos fue en único momento y su fin fue la descripción de las variables a estudiar (Valderrama, 2016)

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



Dónde:

M : Muestra de Estudio

O : Calidad de Servicio

P : Propuesta

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gestión por procesos

Definición conceptual

Bravo (2013) determina a la gestión de procesos como una manera de administrar que contribuye a la dirección de cualquier organización, asimismo

permite identificar, crear, representar, controlar, formalizar, mejorar y sobre todo volverse mucho más productivo en los procesos de la empresa para que logre la confianza de los clientes. La estrategia de la empresa contribuye con las definiciones correspondientes a un contexto de una extensa colaboración de cada uno de sus miembros, en la que los expertos en los procedimientos son facilitadores.

Definición operacional

Es una herramienta de gestión estratégica que permite la organización, ordenamiento y agiliza las actividades que se realizan en una determinada entidad, se tiene las siguientes fases: Condiciones previas, etapa preparatoria, diagnóstico e identificación de procesos, mejora de procesos

Variable independiente: Calidad de atención

Variable dependiente: Calidad de atención

Se suele conocer como una apropiada atención a los ciudadanos, en donde se halla en la calidad de los servicios, tal como el interiorizar que cada operación o la carencia de las mismas en la organización, durante la realización de la actividad, generando un impacto en los resultados del servicio que se encuentran en los sujetos, cada persona, que desea desarrollar sus acciones en su mismo nombre con relación a sus caracteres, tiene el derecho a conseguir servicios que sean una excelente calidad al momento de realizar un movimiento el cual se enfoca en el servicio brindado por el Gobierno (Bolaños K. , 2015)

Definición operacional

Es de las actividades que es necesario prestar mucha importancia e interés por las entidades públicas en mejorar la calidad de atención al usuario, para conocer o tener un diagnóstico se utiliza, las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Se consideró como población de estudio a 85 personas que acuden al Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura 2021. Son personas que buscan ser atendidos para hacer sus denuncias, conocer el estado de su caso, conocer el

estado de algún trámite que realiza. En esta perspectiva se define a la población es aquel contexto universo finito o infinito en el que se va a realizar la investigación (Hernández & Mendoza , 2018).

Criterios de inclusión, se incluye a las personas que pertenecen a la jurisdicción del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura 2021 que tengan una edad entre 18 a 65 años.

Criterios de exclusión: En esta investigación se excluirán a las personas mayores de 75 años.

Muestra: Se ha considerado como muestra a todos los integrantes que participaron en esta investigación, diversos usuarios que acuden día a día a esta entidad pública. La muestra es un subgrupo de la población de estudio.

Muestreo: Se ha considerado no probabilístico y por conveniencia del investigador ya que se ha seleccionado a 85 usuarios es por ello por lo que no se requirió realizar ningún tipo de muestreo.

Unidades de estudio: Se consideró como unidades de estudio a los usuarios que visitan la sede Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica que se utilizó es la encuesta, que será aplicado a la población de estudio, a través de los ítems que se ha planteado para la variable en investigación (Carrasco, 2016), asimismo se utilizará el análisis documental ya que para esta investigación también es importante realizar el análisis de datos, para conocer cuál es la situación de la entidad, dicha técnica se basa en recoger información mediante el uso de documentos, físicos o electrónicos que se afianzan de acuerdo al propósito del investigador (Bernal, 2016).

El cuestionario, es el instrumento que se aplicará a la muestra de estudio para recoger la información que, está integrado por 22 preguntas que buscan recoger información de 5 dimensiones de dimensiones del modelo SERVPERF, que fue propuesto por (Duque & Canas, 2014). El cuestionario, está integrado por un conjunto de preguntas que se aplican a las unidades de estudio, para recoger la información de personas (Carrasco, 2016). Y la ficha de recolección que es un

documento que sirve para recolectar la información del análisis documental que se realizará en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura 2021

3.5. Procedimientos

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

Asimismo, en esta investigación se ha considerado el criterio de validez, que consiste en la verificación de las preguntas planteadas para medir las variables, serán revisadas y verificadas por el juicio de expertos, y se determinará si dichas preguntas son convenientes. Luego se verificará la confiabilidad del instrumento, mediante el Alfa de Cronbach permitirá conocerse si el instrumento es confiable para ser aplicado a toda la muestra de estudio o requiere modificaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo uso de un método deductivo, puesto que, seleccionan conclusiones de manera general para que puedan exponer casos detallados, se comenzó investigando trabajos previos y bases teóricas, que ya analizadas y aceptadas pueden aplicarse circunstancias específicas o particulares (Bernal, 2016), se ha construido un instrumento de investigación, ha sido verificado y validado, el procedimiento de aplicación será de manera virtual, previa coordinación y comunicación de la finalidad de la encuesta a las personas que tienen las características comunes descritas en la población de estudio. Las respuestas pueden ser marcadas eligiendo una de las alternativas que se han colocado en cada pregunta y toda esa información será procesada en programas como Excel 2016 y SPSS 25 lo que conllevará a obtener datos organizados en tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Entre los criterios éticos se tendrá en cuenta los siguientes, definidos por Nordeña, et al. (2012):

Consentimiento informado: en esta investigación se les comunicó a los usuarios que se han considerado como unidades de estudio, se les explicó de manera detallada de las características y la finalidad del estudio, y su participación es voluntaria. En esta investigación se aplicará este aspecto ético, dado que la población que se ha considerado como unidad de estudio, se les comunicará la finalidad de la investigación y cada participante tendrá la posibilidad de preguntar o pedir explicaciones al investigador para tomar una decisión de participar o no, dado que, no están obligados y el que desea participar lo debe hacer conociendo el propósito de la investigación.

Confidencialidad: Los datos que se recolectarán serán solo para esta investigación, asimismo, serán conservados y administrados de manera eficiente para velar por la confidencialidad de dicha información. La información que se recolecta en esta investigación solo será usada para fines académicos de este estudio, y el participante lo hace bajo en anonimato, no se publicarán datos personales de cada participante con la finalidad no exponerlos ante la sociedad y tampoco es una finalidad de la investigación.

Validez científica: en este estudio, la validez comprende las interpretaciones adecuadas de los hallazgos y se termina convirtiendo en una columna esencial de los estudios cualitativos. La manera de recolectar información, de la captación de las experiencias y los acontecimientos desde diferentes perspectivas, el poder evaluar y a la vez realizar una interpretación de la realidad partiendo de un agaje tanto experiencial como teóricos, el tener cuidado al momento de revisarse de manera permanente los resultados, brindando al autor una seguridad y rigurosidad en sus hallazgos. Esta validez se es posible conseguir a través de diversas maneras como es mediante el contraste, la saturación y la triangulación con demás estudios.

IV. RESULTADOS

En el presente apartado se describe los resultados después de aplicar el instrumento de investigación, que fue un cuestionario para conocer la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. La encuesta fue aplicada 85 personas.

Tabla 1

Resultados generales

Descripción	Elementos	n	%
Sexo	Hombres	38	45%
	Mujeres	47	55%
	Total	85	100%
Grado de instrucción	Superior	66	78%
	Técnica	10	12%
	Secundaria	9	11%
	Total	85	100%
Edad	18 a 25	19	22%
	26 a 35	30	35%
	36 a 60	36	42%
	Total	85	100%

Los datos generales de la población de estudio, se aprecia que las personas que acuden a realizar sus gestiones son el 55% mujeres; el 45% lo que da entender que la mayor parte, son de sexo femenino acuden con denuncias o verificar el trámite del caso documentación de sus intereses. El grado de instrucción de las personas que acuden al distrito Fiscal de Sullana, el 78% son personas que tiene formación superior pedagógica o universitaria; solo el 12% es profesional técnico y un 11% son personal un nivel de estudios secundarios; se puede determinar que la mayoría de las personas son profesionales que tienen formación superior, personas con diversos conocimientos básicos en trámites o en temas relacionados a Leyes o la justicia peruana. Con respecto a la edad de las personas que realizan sus

gestiones son de 36 a 60 años de edad en un 42%, luego son personas 26 a 35 años que representa el 35% y finalmente de 18 a 25 años son un 25%

Tabla 2

Motivos del servicio que acuden las personas a la Fiscalía

Motivos	n	%
Rendir declaraciones	18	21%
Denuncia	55	65%
Acude a medicina legal	2	2%
Presente escrito	4	5%
UDAVIT	1	1%
Informes	4	5%
Otros	1	1%
Total	85	100%

Nota: razones por las que acuden al Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

Los motivos que acuden las personas al Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, el 65% son por denuncias, donde las personas acuden a dejar constancia de un hecho o acontecimiento que les ha sucedido y creen conveniente que deben hacer prevalecer sus derechos y deciden explicar la situación ante las autoridades y dejar la información y los datos para que se tome las acciones correspondientes y se mantenga la tranquilidad y el buen vivir de la persona que hace la queja o denuncia.

Tabla 3

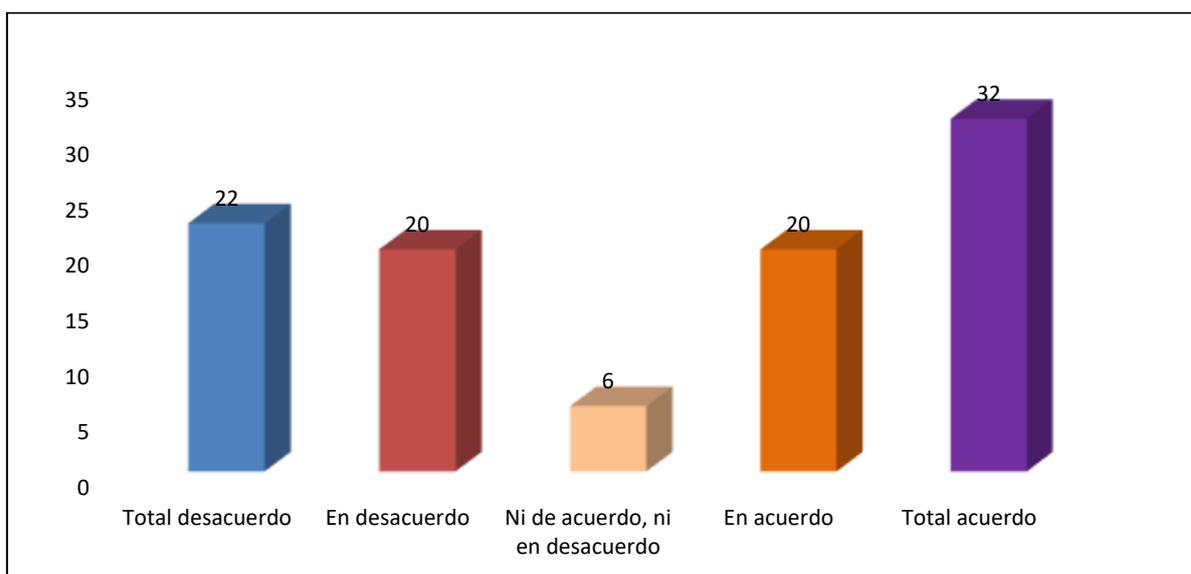
Resultados de la variable calidad de atención

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	19	22
En desacuerdo	17	20
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	6
En acuerdo	17	20
Total acuerdo	27	32
Total	85	100

Nota: Resultados de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

Figura 1

Variable calidad de atención



Nota: Resultados de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

Los resultados evidencian que el 52% considera que, la calidad de servicio es aceptable; el 42% admite que no está contento con el servicio que ofrece la entidad pública. Conllevando a determinar que, la mayoría de las personas que acuden al Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca consideran la atención como buena; pero una cantidad muy cercana percibe que el servicio ofrecido no es el esperado, expresa su malestar por los tiempos que demora, en los trámites que realizan, porque tiene que venir a dar seguimiento a su caso y no recibe información oportuna.

Tabla 4

Resultados de la dimensión elementos tangibles

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	20	24
En desacuerdo	17	20
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	24
En acuerdo	22	26
Total acuerdo	6	7
Total	85	100

Nota: Resultados de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

Con respecto a los bienes tangibles, como mobiliario, equipos, infraestructura, ambientes, el 44% lo percibe como deficiente o malo a pesar de que no hay acumulación de personas, el calor, los espacios pequeños, falta de ventilación y la espera que no genera buena percepción en los usuarios. Mientras que, el 33% percibe como bueno y siente que el servicio es el apropiado porque se trata de una entidad pública; un 24% se mantiene dubitativo y no expresa una opinión ni en contra ni a favor. En consecuencia, se puede precisar que la institución debe mejorar sus ambientes y la atención a las personas que llegan a esta sede.

Tabla 5

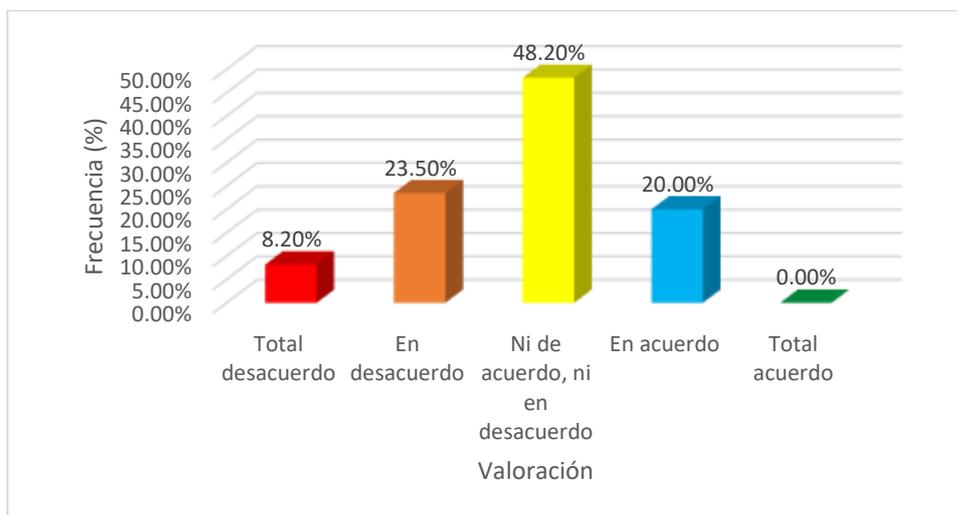
Resultados de la dimensión empatía

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	8	9
En desacuerdo	19	22
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	27
En acuerdo	26	31
Total, acuerdo	9	11
Total	85	100

Nota: Resultados de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

Figura 2

Resultados de la dimensión empatía



En la empatía que expresan los profesional del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, el 42% precisó que, le atienden bien, se brindan información y le orientan acerca de los pasos o documentos que debe presentar para que haga su denuncia o el trámite que desee realizar; 31% expresó que, el personal no empático y siento que no ha recibido un buen trato o la información que esperaba, no le comunican tiempos, y tiene que regresar a preguntar acerca del avance de su proceso que está llevando a cabo en esta sede. Mientras que, un 27% es indiferente frente a la empatía de los colaboradores.

Tabla 6

Resultados de la dimensión fiabilidad

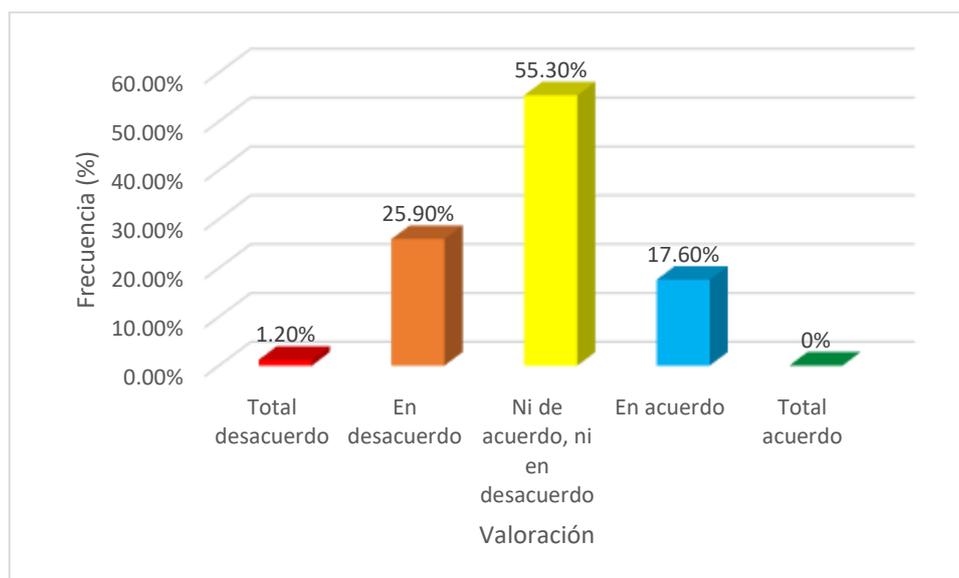
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	8	9
En desacuerdo	24	28
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	28
En acuerdo	23	27
Total, acuerdo	6	7
Total	85	100

Nota: Resultados de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

En referencia a la fiabilidad de calidad de atención, el 37% de usuarios consideran que mala o deficiente debido que los profesionales que trabajan en ciertas áreas no cumplen con el perfil profesionales y no logran ofrecer la atención u orientación esperada. Además, no realizan un trabajo eficiente y ello, genera demoras en el proceso de atención a los casos de denuncias y otros. El 34% indica que la atención es buena y el 28% no tiene una opinión definida. En consecuencia, la calidad de atención no es bueno para los interesados y se debe mejorar el perfil de los colaboradores para hacer un trabajo más eficiente.

Tabla 7*Resultados de la dimensión capacidad de respuesta*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	9	11
En desacuerdo	15	18
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	21
En acuerdo	35	41
Total, acuerdo	8	9
Total	85	100

Nota: Resultados de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca**Figura 3***Resultados de la dimensión capacidad de respuesta*

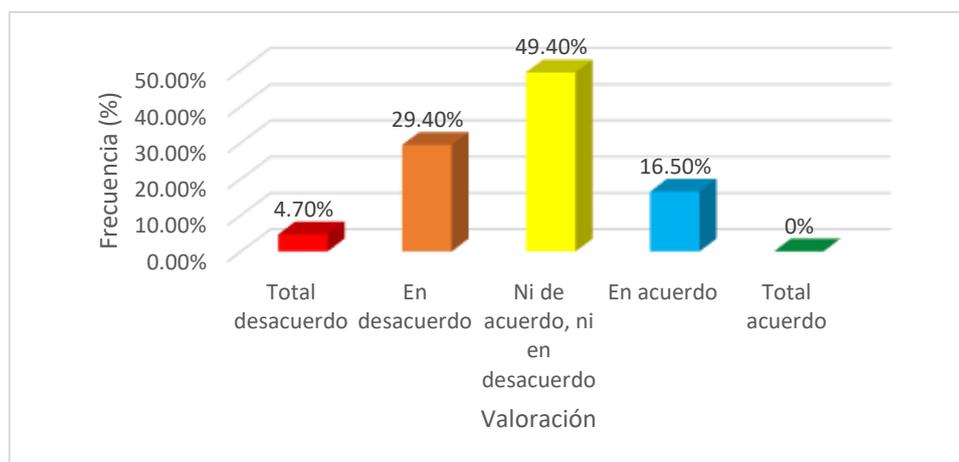
En la capacidad de respuesta, el 55,30% admite que no es ni buena ni mala, al menos en la atención primera cuando se expone un caso o una denuncia, no se intenta dar una alternativa rápida al denunciante. Por lo tanto, los usuarios han considerado que, la respuesta es regular por parte del personal Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, en la primera atención, pero luego se tiene deficiencias en el agilizar la denuncia o procesos que sigue cada interesado, es necesario, mejorar los demás procesos que se tiene para atender a las personas que acuden a ésta.

Tabla 8*Resultados de la dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	16	19
En desacuerdo	19	22
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	27
En acuerdo	26	31
Total, acuerdo	1	1
Total	85	100

Nota: Resultados de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

Finalmente, la percepción de la seguridad, el 41% indica que es deficiente, porque la calidad de atención no es ágil, se trabaja a un ritmo que se puede, no se cuenta con el personal suficiente, y la atención está en nivel bajo; el 32% considera que es buena la seguridad y el 27% se mantiene en un punto neutral. En consecuencia, se puede afirmar que, la atención en seguridad no es eficiente porque uno sabe cuándo empieza su denuncia, pero no sabe cuándo terminará y muchas personas dejan de hacer sus quejas o denuncias porque considera que es una pérdida de dinero y tiempo. Bajo esa premisa muchos casos de violencia o de cualquier agravio contra la vida, salud o libertad sexual no es denunciado.

Figura 4*Resultados de la dimensión seguridad*

Finalmente, la percepción de la seguridad, el 49.40% indica que no es ni buena ni mala, porque la calidad de atención no es ágil, no se cuenta con el personal suficiente, y la atención está en un nivel regular. En consecuencia, se puede afirmar que, la atención en seguridad es regular porque uno sabe cuándo empieza su denuncia, pero sabe poco cuándo terminará y muchas personas dejan de hacer sus quejas o denuncias porque consideran que se pierde dinero y tiempo a veces. Bajo esa premisa muchos casos de violencia o de cualquier agravio contra la vida, salud o libertad sexual no es denunciado.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se ha organizado la discusión de los principales resultados obtenidos de la aplicación del instrumento que ha sido un cuestionario para conocer la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. Para ello, se ha descrito los resultados más importantes que ha sido contrastado con los estudios previos y comparado con los aportes teóricos. Tal es así que la discusión se presenta de acorde a los objetivos planteados.

Primer objetivo específico: identificar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca.

Respecto al análisis de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, se identificó que la percepción del ciudadano, el 52% admite que el servicio es bueno y atiende a sus necesidades y solicitudes que hace ante el Ministerio Público. En esa perspectiva, difiere la investigación de Fernández et al. (2021) que describe dos características que explican disparidades en la atención al ciudadano, la confianza en el gobierno, que puede minimizar la percepción de riesgo, y reconociendo un posible sesgo estratégico que podría afectar la percepción del servicio esperado por el ciudadano. Por su parte, Martínez, et al. (2021) menciona un modelo comunitario, al basarse en la interdependencia, promueve la recuperación de la forma de atender poniendo en el centro al cuidado, para ello, se recurre a gestión por procesos que ayude a mejorar la gestión con las personas. En esa línea, el aporte teórico de Van et al. (2018) establece que las entidades públicas, ofrecen un servicio administrativo que se hallan relacionados a la Ley, sus operaciones lo realizan sin ningún fin monetario, donde la mayoría de las entidades públicas acreditadas por los ciudadanos y por el sector privada ofrecen diversos servicios para la sociedad y quede administradas por el gobierno.

Sin embargo, en la sede del Ministerio Público del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca se identificó que el 42% admite que no está contento con el servicio que ofrece la entidad pública. Conllevando a determinar que, la mayoría de las personas percibe que la calidad de atención ofrecido no es la esperada, expresa su malestar por los tiempos que demora, en los trámites que realiza, porque tiene que venir a dar seguimiento a su caso y no recibe información oportuna acerca de sus procesos

o demandas que ha realizado. Estos resultados se relacionan con el estudio de Prihadini (2018) Cuando se les preguntó sobre la satisfacción por la prestación de servicios en los Ministerios; el 74% dijo que el servicio que recibieron fue “deficiente”, y el 21% restante dijo que el servicio en el Ministerio era “Muy Malo”. El aporte teórico de Leong et al. (2017) describe que las personas satisfechas necesitan brindar los servicios a las amistades, familia, tal como también a desconocidos, a través de las plataformas digitales. Los datos brindados de un sujeto a otro se suelen determinar como un estado que no puede aplazarse, ya que no necesita repercutir de una forma linear en lo que refiere las decisiones de los clientes potenciales. La calidad de servicio que se percibe en el Ministerio Público en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca es aceptable para la mayor cantidad de personas que participaron es esta investigación. No obstante, no es una cantidad muy significativa, dado que, las personas que califican como deficiente también es un porcentaje alto. En consecuencia, la calidad de servicio que se ofrece en la institución analizada presenta importantes deficiencias que deben ser atendidas para mejorar la atención al ciudadano y ofrecer la confianza necesaria para las personas acudan en busca de la defensa de sus derechos y de la protección de sus familias ante situaciones que están riesgo su integridad física, mental y sexual.

Así, los datos generales de la población de estudio, se aprecia que las personas que acuden a realizar sus gestiones son el 55% mujeres; el 45% lo que da entender que la mayor parte, son de sexo femenino acuden con denuncias o verificar el trámite del caso documentación de su interés y buscan que la calidad de atención sea la esperada o al menos sea de regular calidad. Al respecto AL-Mhasna, et al. (2018) investigó a una población parecida acerca de la calidad de servicios públicos, su muestra de estudio fue 62,9% hombres y las 37,1 mujeres. Por su parte, Causado et al. (2019) indica que gran cantidad de profesionales en administración suelen dejar de lado las perspectivas de los consumidores con relación a los servicios que se les suele prestar. Asimismo, bajo esa perspectiva se puede precisar que en las organizaciones públicas existen deficiencias, pocas facilidades para el acceso a servicios básicos, trámites engorrosos en documentación, carencia de estrategias de comunicación oportuna, la falta de plataformas virtuales entorpece el servicio que el ciudadano espera (Gea et al., 2020). El aporte teórico de la calidad de atención a los habitantes se define como

las acciones que utiliza el empleador para evaluar su desempeño al momento de brindar un servicio. Y para conocer la percepción del ciudadano se aplica instrumentos como el SERVPERF que permite recoger información del encuestado al momento de proporcionar mayor precisión en sus respuestas” (Esteban & Rubio, 2006). Bajo lo descrito, se debe tener en cuenta que en Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, la mayoría de las personas que acuden son mujeres en muchos casos acuden porque no tienen un apoyo familiar o simplemente viven solas, aisladas, tienen como última opción recurrir a las autoridades. Sin embargo, en muchos casos la atención que reciben es deficiente, o piden pruebas y el desconocimiento o falta de tiempo muchas denuncias entre ellas las mujeres no continúan o dejan de hacer una denuncia y se incrementa los índices de violencia u otros casos se deja de lado por falta de confianza en las autoridades. Teniendo en cuenta que las instituciones públicas no ofrecen un servicio adecuado, es importante conocer qué tipo de educación cuentan las personas que no son atendidas de manera adecuada o de regular calidad, se pudo conocer los siguiente en la población estudiada en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca; el grado de instrucción de las personas que acuden al distrito Fiscal de Sullana, el 78% son personas que tiene formación superior pedagógica o universitaria; solo el 12% es profesional técnico y un 11% son personal un nivel de estudios secundarios; se puede determinar que la mayoría de personas son profesionales que tienen formación superior, personas con diversos conocimientos básicos en trámites o en temas relacionados a Leyes o la justicia peruana. Sin embargo, uno de los aspectos que se debe tener en cuenta es el tiempo, la demora que se tiene en un proceso que se inicia, conlleva y demanda un tiempo extenso no es muy bien percibido por el ciudadano. Al encontrar estos resultados, Mhasna, et al. (2018) investigó a personas con el grado de estudio el 40% cuenta con maestría el 30% son licenciados y el 16% tiene grado de Doctor. la investigación de Prihadini (2018) investigó acerca de los servicios públicos en los Ministerios de Indonesia y obtuvo que, el 34% dice que el tiempo de espera y el proceso de servicio son los factores más importantes para ser mejorada. Asimismo, Díaz, et al., (2019) manifiesta que, existen deficiencias en la atención de las instituciones, a una parte de la ciudadanía que demanda legítimamente una mayor participación e implicación en los asuntos colectivos. Dichas instituciones cuentan con trabas burocráticas que impiden la incorporación de propuestas novedosas e

innovadoras pueden contribuir a democratizar la administración pública y acercarle más a la población en la atención de sus necesidades; sin embargo, la falta de compromiso no permite que se logren tales propuestas. Es necesario, que se mejore los tiempos de un proceso de una demanda o de cualquier otra gestión, requiere que se mejore los tiempos de espera.

Asimismo, las personas que acuden a esta institución, la mayoría en un 65% recurre para hacer sus denuncias, donde las personas acuden a dejar constancia de un hecho o acontecimiento que les ha sucedido y creen conveniente que deben hacer prevalecer sus derechos y deciden explicar la situación ante las autoridades y buscan protección o que dicten las medidas necesarias para salvaguardar su integridad física, psicológica, emocional y sexual. Sin embargo, la atención que reciben las personas en muchas ocasiones no es la esperada; y la problemática lo explica Torres (2017) quién manifiesta que los sub-gobiernos no cuentan con un análisis actualizado de la problemática, y tampoco cuenta con un plan para atender dichas necesidades, debido que, solo actúan desde su escritorio y no conocen la realidad de su jurisdicción. Asimismo, en esa perspectiva de explicar la problemática, Klein et al. (2019) describe que, las deficiencias en el servicio que ofrecen las entidades públicas se deben, a la carencia de procedimientos y procesos adecuados que permitan generar estrategias de atención eficiente.

En otro de los objetivos específicos se buscó analizar las dimensiones de la calidad de atención que se ofrece en el Ministerio Público de la sede del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, se realizó una análisis, según cada indicador planteado en cada en la dimensión elementos tangibles, acerca de los equipos y tecnología el 31% considera deficiente; el 42% no ofrece una posición definida es neutral y 23% considera bueno los equipos relacionados a la tecnología que contribuye para mejorar el trabajo. Bajo estos datos, se puede precisar que la entidad no cuenta con equipos de tecnología esperada, no son equipos de última tecnología que ayude agilizar el trabajo o sea un aliado de los colaboradores. En el aspecto físico de la institución como local, infraestructura, página web, ambientes el 61% considera que funciona bien y cumple con las expectativas de los ciudadanos y el 16% admite que es deficiente. En referencia, a la presentación de los trabajadores, tanto en vestimenta, en cuidado personal se considera como adecuado por el 75%

de ciudadanos. Y respecto a los aspectos físicos, infraestructura, página web si corresponde al servicio prestado, es decir, que los aspectos intangibles si contribuyen en la mejora del servicio, el 67% considera que es bueno. Finalmente, en la agrupación de los indicadores, que conllevan a contar resultados acerca de la dimensión de elementos tangibles, como mobiliario, equipos, infraestructura, ambientes, el 44% lo percibe como deficiente o malo a pesar de que no hay acumulación de personas, el calor, los espacios pequeños, falta de ventilación y la espera que no genera buena percepción en los usuarios. Solo el 33% de personas lo consideran como buena la calidad de atención; un 24% admite ser indiferente, no muestra una aprobación o desaprobación del servicio se mantiene en una posición neutral. Estos resultados se contrastan con la investigación de Gayatri, et al., (2021) en su investigación acerca de la calidad de los servicios públicos, se obtuvo los siguientes aportes: la calidad del servicio para el sector público tiene mayor relevancia la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, credibilidad, competencia, comprensión del cliente, acceso, seguridad, comunicación y cortesía, se reveló que sólo tres variables afectan la calidad del servicio público, a saber, la tangibilidad, confiabilidad y credibilidad. La dimensión la confiabilidad resultó tener el efecto más fuerte en la formación de la percepción de los consumidores hacia el público y calidad de los servicios

En la dimensión empatía, se realizó un análisis por indicadores y se tuvo los siguientes hallazgos, ante la promesa de cumplir en un determinado tiempo el 33% considera que no cumplen; el 21% tiene una posición neutral; el 46% admite que si cumplen. Ante la existencia de un problema el personal es consecuente y ayudan a solucionar el impase, el 15% admite que son indiferentes frente alguna situación o problema; 60% considera que si ofrecen apoyo inmediato a los ciudadanos que llegan a esta sede del Ministerio Público Entregan el servicio en el tiempo promedio, el 29% admite que no, el 49% considera que si cumplen en los tiempos que ellos admiten y por lo tanto, buscan lograr cumplir con todos los casos que tienen en agenda. Sin embargo, en algunos casos se presentan problemas que conlleva a alterar las entregas o la atención de los casos de denuncias u otros casos. Acerca si mantiene organizada su información precisa el 61% considera que sí; el 12% que no. Lo que se puede mencionar, que el Ministerio Público en la sede de Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca si mantiene su data, e información organizada y la atención

de los casos de acuerdo con los ingresos que se ha tenido a esta institución. Y en la agrupación de los indicadores para medir la dimensión empatía que expresan los profesional del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, el 42% precisó que, le atienden bien, se brindan información y le orientan acerca de los pasos o documentos que debe presentar para que haga su denuncia o el trámite que desee realizar; 31% expresó que, el personal no empático y siento que no ha recibido un buen trato o la información que esperaba, no le comunican tiempos, y tiene que regresar a preguntar acerca del avance de su proceso que está llevando a cabo en esta sede. Estos resultados, se contrasta con la investigación de Nashwa & Bittar (2016) logró concluir que existe una percepción de alta calidad, principalmente por factores como la seguridad, confianza y la empatía mostrada por los trabajadores. Y desde el aporte teórico, el autor Parasuraman, et al., (1992) describe que la empatía, se caracteriza por ser aquella atención personalizada que se ofrece por el lado de la empresa a los clientes, la misma que se debe de adaptar a las necesidades y gustos del cliente.

En referencia a la fiabilidad de calidad de atención, en los indicadores se pudo conocer, que le comunican al ciudadano acerca de cuándo se prestará el servicio el, 19% admite que no, el 54% indica que sí. En consecuencia, los trabajadores si comunican a los ciudadanos acerca de los horarios de atención, del seguimiento de las denuncias y otros casos. El servicio que se ofrece es rápido, el 44% considera que sí y el 28% indica que no. Por lo tanto, se puede admitir que la calidad de atención que se ofrece no es rápida, solo en algunas consultas se logra entender con agilidad; pero en la mayoría de los casos siguen un proceso que toma un tiempo determinado. Disposición de los colaboradores a ayudar a los usuarios, 68% considera que sí y el 21% es indiferente. Se determina la disposición de cada uno de los trabajadores en ayudar a los ciudadanos que llegan a esta institución, por las personas no cuentan con conocimientos acerca de los procesos o trámites se les brinda la información detallada. En el indicador, si el personal está muy ocupado para responder a los requerimientos de los ciudadanos de manera rápida, el 48% considera que sí; el 24% considera que no, y el 27% tiene una posición neutral. El personal a pesar de que está ocupado si ofrece atención y orientación a los ciudadanos para que continúen con el procedimiento de sus trámites o documentación necesaria. El personal es digno de confianza, el 71% considera

que sí; el 29% que no. En consecuencia, el personal que trabaja en esta institución si ofrece confianza y el personal que se puede confiar de manera continua ante cualquier necesidad que tenga pueden recurrir a esta sede del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca. En la dimensión fiabilidad agrupada, el 37% de usuarios consideran que mala o deficiente debido que los profesionales que trabajan en ciertas áreas no cumplen con el perfil profesionales y no logran ofrecer la atención u orientación esperada. Además, no realizan un trabajo eficiente y ello, genera demoras en el proceso de atención a los casos de denuncias y otros. El 34% indica que la atención es buena y el 28% no tiene una opinión definida. En consecuencia, la calidad de atención no es bueno para los interesados y se debe mejorar el perfil de los colaboradores para hacer un trabajo más eficiente. Los resultados agrupados de la dimensión fiabilidad muestran la existencia de preocupación de los ciudadanos por la calidad de atención que brindan los profesionales, existen colaboradores que no tiene el perfil profesional y académico para un puesto. Conlleva a generar problemas en su adaptación al puesto y no se trabaja con la eficiencia esperada y la falta de personal no se cumple con los tiempos.

Acerca de la capacidad de respuesta, en el indicador si el ciudadano se siente seguro al tratar con los colaboradores de Ministerio Público del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, el 56% indica que sí; el 28% es indiferente y solo 15% precisa que no. Se puede entender que, el personal si ofrece una percepción aceptable para la atención al ciudadano. La amabilidad de los trabajadores es considerada buena 73%, por la forma de saludar, atender a cada persona que llega y por la intención de ayudar en todo momento. Considera que la institución apoya, felicita y capacita a su personal, el 53% percibe que sí; el 39% indeciso y 15% considera que no. Asimismo, admiten que existe atención individual para cada persona que llega a esta institución en un 70%. Finalmente, a agrupación de resultados de toda la dimensión de capacidad de respuesta, la percepción es que, el 50% admite que es buena, al menos en la atención primera cuando se expone un caso o una denuncia, se intenta dar una alternativa rápida al denunciante; el 29% considera que es deficiente; mientras que el 21% se mantiene en una opinión neutral. En esa perspectiva el estudio de Gayatri, et al., (2021) investigó acerca de la calidad de los servicios públicos, indica que la calidad del servicio para el sector público tiene mayor relevancia la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta,

credibilidad, competencia, comprensión del cliente, acceso, seguridad, comunicación y cortesía. Al respecto, Parasuraman, et al., (1992) describe que la capacidad de respuesta, en donde hace referencia a la disponibilidad para ayudar aquellos clientes que tienen alguna consulta e inconveniente, es aquella atención rápida frente a reclamos y solicitudes de los consumidores, asimismo como el de solucionar cualquier problema que pueda presentarse. La percepción de la seguridad, el 41% indica que es deficiente, porque la calidad de atención no es ágil, se trabaja a un ritmo que se puede, no se cuenta con el personal suficiente, y la atención está en un nivel bajo; el 32% considera que es buena la seguridad y el 27% se mantiene en un punto neutral. Ante estos resultados, la recomendación que hace Martínez, et al. (2021) es el uso de modelo comunitario, al basarse en la interdependencia, promueve la recuperación de la forma de atender poniendo en el centro al cuidado, para ello, se recurre a gestión por procesos que ayude a mejorar la gestión con las personas. Bajo ese contexto, la seguridad es definida por Parasuraman, et al., (1992) describe como aquella destreza personal de la empresa para que cree e inspire la confianza y credibilidad de los clientes. En consecuencia, se puede afirmar que, la atención en seguridad no es eficiente porque uno sabe cuándo empieza su denuncia, pero no sabe cuándo terminará y muchas personas dejan de hacer sus quejas o denuncias porque considera que es una pérdida de dinero y tiempo. Bajo esa premisa muchos casos de violencia o de cualquier agravio contra la vida, salud o libertad sexual no es denunciado.

En el objetivo general, diseñar un modelo de procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, esta investigación se basó en un modelo esquemático que contiene tres fases, desde el diagnóstico inicial que se fundamenta en el análisis documental, la fase de la formulación que se afianza en el diseño de la propuesta y la fase de la revisión que, consiste en el control de calidad. El modelo de los procesos se afianza en la investigación de Oliva (2020) quien ha definido una propuesta para la mejora de atención al ciudadano. Finalmente, validar un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. Esta validación se ha realizado mediante el juicio de expertos, quienes revisaron y verificaron a la propuesta y hicieron llegar sus recomendaciones.

VI. CONCLUSIONES

1.- Respecto a la evaluación de la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, se identificó que la percepción del ciudadano, sólo el 52% admite que la atención es buena y atiende a sus necesidades y solicitudes que hace ante el Ministerio Público. Sin embargo, en la sede del Ministerio Público del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca se identificó que el 42% admite que no está contento con la atención por las deficiencias como la demora, limitaciones en cantidad de trabajadores y que no cumplen con el perfil profesional conlleva a no generar la confianza necesaria para las personas acudan en busca de la defensa de sus derechos y de la protección de sus familias ante situaciones que este riesgo su integridad física, mental y sexual.

2.- Respecto al análisis de las dimensiones de la calidad de atención que se ofrece en el Ministerio Público de la sede del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, acerca de los elementos tangibles, la entidad no cuenta con equipos de tecnología esperada; en la empatía el personal en muchas ocasiones ofrece su apoyo, orientación y buen al ciudadano, pero también existe deficiencias marcadas; en la fiabilidad se tiene cierta desconfianza porque el personal no agiliza su trabajo; en la capacidad de respuesta se percibe como buena por la mayoría de los interesados y respecto a la seguridad de atención muestran su malestar porque no ofrecen un servicio, rápido y ágil en beneficio de la población.

3.- Se diseñó un modelo de procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, esta investigación se basó en un modelo esquemático que contiene tres fases, desde el diagnóstico inicial que se fundamenta en el análisis documental, la fase de la formulación que se afianza en el diseño de la propuesta y la fase la revisión que, consiste en el control de calidad, con la aplicación de la misma se mejorará la calidad de atención.

4.- Finalmente, se validó el modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. Esta validación se ha realizado mediante el juicio de expertos, quienes revisaron y validaron la propuesta.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Al área de recursos humanos del Distrito Fiscal de Sullana, hacer la evaluación correspondiente acerca de la carga laboral, los casos que tienen por atender, la cantidad de casos o denuncias que se atiende de manera mensual y que cantidad se han dejado de atender por falta de personal en el Distrito Fiscal descrito, con la finalidad de integrar más personal, además de agilizar el trabajo que se realiza en esta sede y con la posibilidad de hacer la evaluación a las sedes de todo el país con la finalidad de mejorar en la atención al ciudadano.

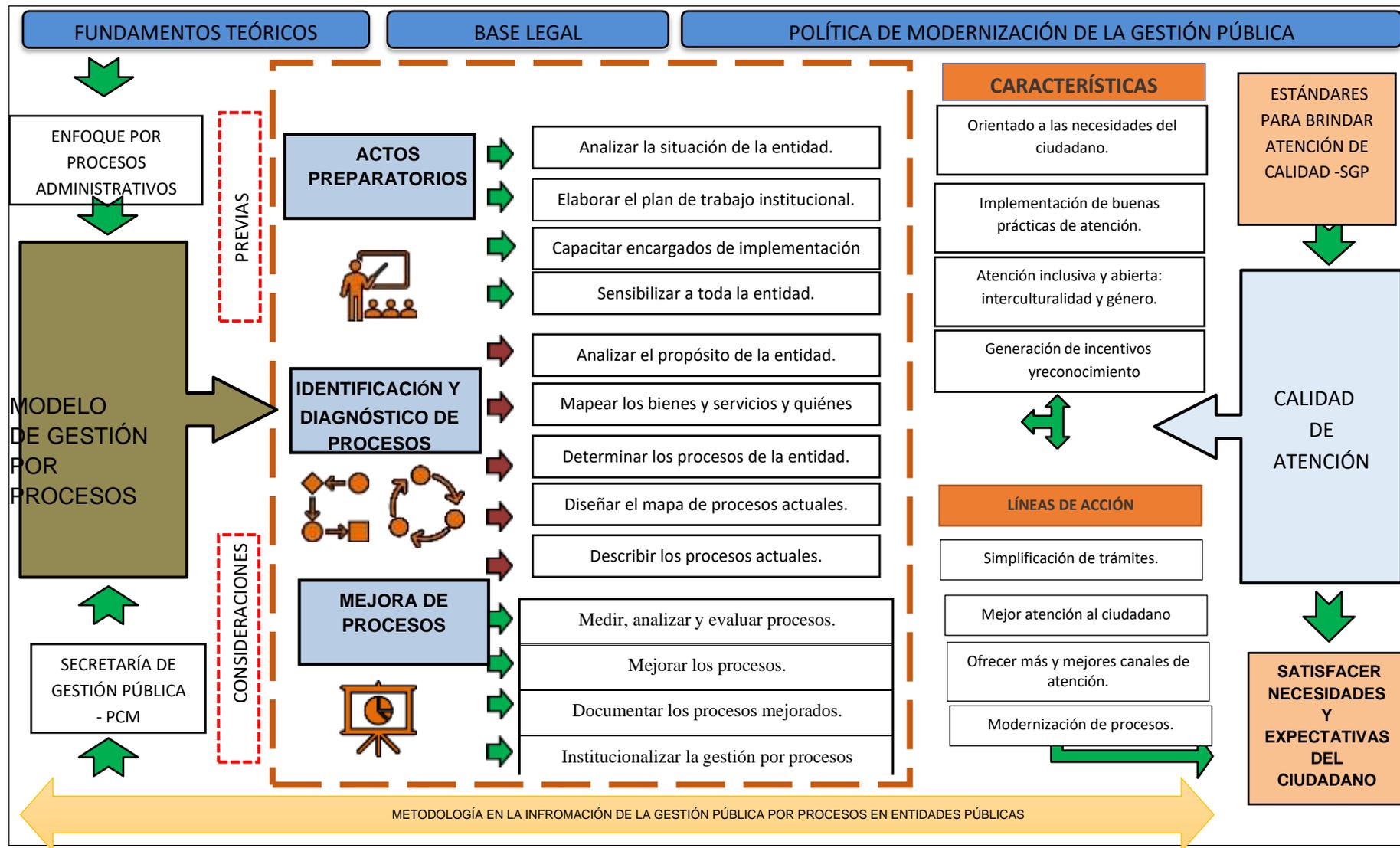
2.- Al área de recursos humanos del Distrito Fiscal de Sullana, mejorar la definición de los perfiles de los profesionales que ocuparán un puesto en la sede el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, a ello, acompañado de un proceso de selección eficiente, inducción y adecuado proceso de control concurrente que garantice una evaluación basada en resultados, de igual forma se hace necesario definir, coordinar y capacitar respecto a la importancia de la calidad de atención, aspectos como la capacidad de respuesta y confiabilidad del servicio que brinda el personal, a lo descrito se suma la necesidad de implementar con equipos modernos como herramienta útil para el trabajo que realiza el personal y de este modo permita mejorar los tiempos de atención al ciudadano.

3.- Al área de recursos humanos se sugiere evaluar la viabilidad de aplicar la propuesta del modelo basado en procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, la misma que contempla estrategias necesarias para mejorar los procesos administrativos que se tienen en la actualidad.

4.- A los colaboradores del Distrito Fiscal de Sullana se sugiere, tener mayor compromiso con la labor que desempeñan, ser más empáticos durante la atención, cumplir con servicio ofrecido en el momento oportuno, desarrollar un trabajo en equipo en favor de la calidad de atención que se brinda al ciudadano.

VIII. PROPUESTA

Modelo de procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura



Descripción del modelo

El presente modelo de gestión por procesos en sector público se realiza después de identificar diversas necesidades y deficiencia que tienen las entidades públicas para ofrecer calidad de atención y servicio a los usuarios, de modo tal, se llegue a brindar un mejor servicio y generar valor público. Como parte la modernización del Estado, Ministerio Público (2020) mediante su Res. N° 1142-2020-MP-FN, que la se define: Aprobar el “Plan de Trabajo para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación” y sus anexos. Disponer que las dependencias y unidades orgánicas del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación a nivel nacional, brinden las facilidades del caso para la ejecución e implementación del Plan aprobado. Disponer que la Oficina General de Tecnologías de la Información difunda en los medios informáticos de la institución, la presente resolución y Plan de trabajo aprobado y Remitir copia de la presente Resolución a la Secretaría General de la Fiscalía de la Nación.

Bajo esa perspectiva, el presente modelo de gestión por procesos tiene por iniciativa contribuir en la mejora de la atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, debido que los usuarios han expresado que existen deficiencias en la atención que les ofrece, en la sede del Ministerio Público del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca se identificó que el 42% admite que no está contento con el servicio que ofrece la entidad pública. Conllevando a determinar que, la mayoría de las personas percibe que la calidad de atención ofrecido no es la esperada, expresa su malestar por los tiempos que demora, en los trámites que realiza, porque tiene que venir a dar seguimiento a su caso y no recibe información oportuna acerca de sus procesos o demandas que ha realizado.

Asimismo, se entiende que el personal que trabaja en ciertas áreas de esta entidad pública no cumple con el perfil técnico, o no están capacitados para asumir la responsabilidad y las funciones que deben cumplir. Esta situación conlleva a generar deficiencias en la agilización de la documentación de las personas que han realizado una denuncia o han dejado alguna documentación, debido que algunos profesionales no tienen el conocimiento especializado, generando retraso en ciertas áreas del servicio que se ofrece al ciudadano, se generan los cuellos de botella en el proceso de atención al usuario.

Ante esta situación el modelo basado en la gestión por procesos administrativos se afianza en el interés que tiene el Estado peruano en modernizar las instituciones públicas aplicando la gestión por procesos y en esta propuesta en primer lugar se busca hacer un diagnóstico detallado de la situación actual en cada uno de los procesos que se tiene. Entiendo que se aplican procesos empíricos que no tienen coordinación alguna, o existe falta de organización y capacitación al personal para trabajar bajo un modelo por procesos. Posteriormente se debe analizar que finalidad o propósito tiene el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, conocer la perspectiva y el servicio que quiere mostrar esta entidad; como se quiere mostrar ante la sociedad, siendo de vital importancia la participación de las principales autoridades locales que deben regirse en base al Ministerio Público que rige desde Lima para todas las sedes del Perú. Con esa información, se hace un mapeo de procesos que permite definir los posibles procesos que se pueden en cuenta para agilizar la atención al ciudadano, que posibilidades se tiene para trabajar de manera coordinada con las áreas que se tiene en la esta sede. Asimismo, la posibilidad de trabajar con la sede central de Lima y la sede departamental ante la necesidad de solicitar apoyo para realizar un trabajo más eficiente.

Luego se diseña los procesos de acuerdo con la información recolectada, y se define las estrategias para analizar, evaluar, mejorar y hacer un seguimiento continuo a los procesos que se han definido como mejora de la atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. Para ello se han definido objetivos para la presente propuesta:

Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad de atención al usuario en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura.

Objetivos específicos

Describir el diagnóstico de la situación actual del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura.

Conocer el propósito y mapear los procesos administrativos en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2010). *Fundamentos, Herramientas, y Gestión de la Calidad para Pymes*. Madrid: Paraninfo.
- AL-Mhasnah, A. M., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. L. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare. *Management Science Letters*, 6, 1413–1420.
- Berlilana, T., & Tsi, M. (2018). Effects of Relationship Quality on Citizen Intention Use of E-government Services: An Empirical Study of E-government System. *International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE)*, 8(6), 5127-5133. doi:10.11591/ijece.v8i6.pp5127-5133
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Bolaños, L. M., & Rodriguez, M. T. (2020). Plan de mejoramiento de los procesos de atención oportuna PQRSD para la secretaría de paz y cultura ciudadana de Santiago de Cali. *Universidad Católica*. <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2023>
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (1996). Public management and governance, London and Newyork. *Taylor & Francis Group*, 138-144. Recuperado el 10 de Mayo de 2020
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Budy, A. (Marzo de 2019). The landscape of public service innovation in Indonesia A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovación Management*, 17(1), 25-40. Recuperado el 7 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537562599002>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigaciób científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Causado, E., Charris, A., & Guerrero, E. (marzo de 2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2). doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073

- Cho, S., Oh, S., Rou, H., & Gim, G. (2021). Study on Security and Privacy of E-Government Service. *Data Science and Digital Transformation in the Fourth Industrial Revolution*, 67-79.
- Cueva Paredes, A. L. (2019). *Incidence of the application of administrative simplification in the creation of public value in the center of best citizen care - case: MAC Lima Norte - 2018*. Maestro en Administración Pública, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú, Lima. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/591/Cueva_Ana_tesis_maestria_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Decreto Supremo N° 123-2018 PCM. (s.f.). *Decreto Supremo que aprueba el* Presidencia del Concejo de Ministros, Lima. Recuperado el 11 de Mayo de 2020
- Delahoz, E., Fontalvo, T., & Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. (U. T. Bolívar, Ed.) 13(2). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n2/0718-5006-formuniv-13-02-93.pdf>
- Díaz, F., Lourés, M. L., & Martínez, I. (2019). Los espacios públicos de gestión ciudadana: nuevas formas de gestión público-comunitaria en Zaragoza (España). doi:<http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v30i2.879>.
- Duque, E., & Canas, J. (2014). Validación del modelo SERVPERF en el ámbito. *Suma de Negocios*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.neucir.2013.12.001>
- Effendy, T. (2020). Calidad del servicio de gobierno electrónico mediante el uso de E-GovQual Dimensions Estudio de caso Ministerio de derecho y derechos humanos DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*(3). <https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>
- Espinoza, E. R. (2020). *Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48401>
- Fabián, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>
- Fernandez, M., Lopez, N., Moreno, O., Medina, L., & Castro, P. A. (2021). Risk aversion, trust in institutions and contingent valuation of healthcare services: trying to explain the WTA-WTP gap in the Dutch population. *Cost*

Effectiveness and Resource Allocation, 19(1). doi:10.1186/s12962-021-00281-9

- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gasova, K., & KStofkova, a. (2017). E-Government as a Quality Improvement Tool for Citizens' Services☆. *Procedia Engineering*, 192, 225-230. doi:<https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.039>
- Gayatri, G., Astuti, R. D., Martdianty, F., & Daryanti, S. (2021). Performance Evaluation of Public Services: A Development of Public Services Quality Measurement and Customer Satisfaction Model on Three Cities in Java. *ASEAN Marketing Journal*, 1(2). 10.21002/amj.v1i2.1985
- Gea Caballero, V., Díaz Herrera, M., Juárez Vela, R., Ferrer Ferrándiz, T. B., & Martínez Riera, J. (Agosto de 2020). Perception of the professional nursing environment in Primary Care in the Valencian Community, in departments with public and private management. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 2(42). doi:<http://dx.doi.org/10.23938/assn.0639>
- Grosso, F. (2008). *Hiperagrado del Consumidor: Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. México: Panorama Editorial.
- Guzmán, C. (2019). Modernización y gestión por procesos en el Estado peruano. *Blog Escuela de Posgrado*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/modernizacion-y-gestion-por-procesos-en-el-estado-peruano>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Klein, L., Pereira, B., & Lemos, R. (Mayo - Junio de 2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3). doi: doi:10.15 90/1678-6971/eRAMG190134
- Kotler, P. (2017). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Ed. Prentice Hall.

- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Ooi, K.-B., & Lin, B. (14 de Junio de 2017). Do Electronic Word-of-Mouth and Elaboration Likelihood Model Influence Hotel Booking? *Journal of Computer Information Systems*, 59(2), 146-160. doi:<https://doi.org/10.1080/08874417.2017.1320953>
- López Chávez, B., & Vega Paucar, C. (2017). Pending challenges of the Strategy "Better Citizen Service" - MAC. *INNOVAG*, 3(3). Recuperado el 20 de Abril de 2020, de <file:///D:/Downloads/19743-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78482-1-10-20180322.pdf>
- Lozano, G. (2021). *Inversión pública y cobertura de los servicios básicos en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Perú, Tarapoto. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57807>
- Martinez, J., Pujal, M., & Mora, E. (2021). Ética del cuidado y atención pública en salud mental: un estudio de caso en Barcelona. *Salud Colectiva*, 17. doi:<https://doi.org/10.18294/sc.2021.2966>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Melgar Jiménez, M. F. (2017). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el área de atención al ciudadano en una entidad del estado*. Título de Ingeniero industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, Lima. Recuperado el 21 de Abril de 2020, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8053>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31. doi:10.22198/rys2019/31/1206
- Nashwa, H., & Bittar, M. (2016). Measuring the Quality of Islamic Banks Services and Its Impact on Customers Satisfaction A Survey Study on the Islamic Banks Customers in Lattakia-Syria. *International Journal of Business, Economics and Management*. [http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/eco/62/IJBEM-2016-3\(1\)-1-17rev.pdf](http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/eco/62/IJBEM-2016-3(1)-1-17rev.pdf)
- Nordeña, A. L., Alcaraz, N., & Robolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Universidad La Sabana. <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>

- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., M.Ringle, C., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C., & Sunnassee, V. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Oliva, D. M. (2020). *Gestión por procesos para la calidad de atención en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento – Lambayeque*. Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48375>
- Oliver, R. (2015). Introduction: What is satisfaction? In Oliver, R. L.. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge, 3-24. Recuperado el 10 de Mayo de 2020
- Palomino, E. A. (2018). *Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada a la Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27471>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1992). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*.
- Pham, T. Y., & Yeo, G. T. (2019). Evaluation of Transshipment Container Terminals' Service Quality in Vietnam: From the Shipping Companies' Perspective. *Sustainability*, 11(5). doi:10.3390/su11051503
- Phuong, T., B.Grant, D., & .Menachof, D. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Phuong, T., Grant, D., & Menachof, D. (junio de 2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. Lima.
- Prihadini, D. (21 de Setiembre de 2018). The implementation of service excellence in public sector: a phenomenological approach of public services in Jakarta. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 6(1).
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (Marzo de 2020). El modelo servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una

- empresa. *Universidad y Sociedad*, 12, 417 - 423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: esic Editorial.
- Sirviö, K. (2019). User support processes in a public organization. *Metropolia University of Applied Sciences*. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/263159/Sirvi%C3%B6_Kari.pdf?sequence=2
- Sotomayor. (2014). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MOQUEGUA, 2014. 2(3). <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41>
- Suleimenova, G., Kapoguzov, E., Kabizhan, N., & Kadyrova, M. (2018). Performance Evaluation of the Government Agencies. *Sciedno*, 31(4). doi:10.2478/nispa-2018-0018
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *Investigación científica*. México: Limusa.
- Torres, P. A. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9106>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Van del Valle, S. (Noviembre de 2017). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. 227-241. doi:10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Van, D., & Thi Thuy, N. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. *Advances in Economics and Business*, 6(5), 308-314. doi: 10.13189/aeb.2018.060504
- Vargas, M. (2006). *Calidad y servicio*. México: Trillas.
- Vite Cevallos, H. A., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. d. (Enero - Junio de 2018). Analysis of processes in user care units in public institutions case study: IESS el Oro provincial directorate. *SATHIRI Sembrador*, 13(1), 170 - 182. doi:<https://doi.org/10.32645/13906925.510>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Calidad de atención al ciudadano

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala		
Calidad de atención al ciudadano	La calidad de atención a los habitantes, se define que presta como las acciones que utiliza el empleador para evaluar su desempeño al momento de brindar un servicio. Y según, postulan que “una de las ventajas del SERVPERF es la claridad del encuestado al momento de proporcionar mayor precisión en sus respuestas” (Esteban & Rubio, 2006)	Es de las actividades que es necesario prestar mucha importancia e interés por las entidades públicas en mejorar la calidad de atención al usuario, para conocer o tener un diagnóstico se utiliza, las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad	Elementos tangibles	Apariencia del personal	Muy satisfecho		
				Equipos aspecto moderno		Un poco satisfecho	
				Instalación física atractiva			Ni satisfecho ni insatisfecho
				Ambiente en buenas condiciones			
			Empatía	Atención personalizada	Un poco insatisfecho		
				Horarios flexibles			
				Atención personalizada			
				Interés por el cliente			
			Fiabilidad	Atención de necesidades	Muy insatisfecho		
				Promesa de cumplimiento			
				Buen servicio desde la primera vez			
				Servicio en el momento			
			Capacidad de respuesta	Reducción de errores			
				Información oportuna			
				Servicio rápido			
				Disposición a ayudar			
Seguridad	Preocupación por ayudar al cliente						
	Transmite confianza						
	Seguridad en el servicio						
	Cortesía de los colaboradores						
				Conocimiento del servicio			

Variable gestión por procesos administrativos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Modelo de gestión por procesos administrativos	Guzmán (2019) manifiesta que un proceso en lo que concierne la gestión pública comprende una variedad de operaciones las cuales cambian un insumo o una entrada, lo cual puede determinarse como la solicitud de un servicio o bien en una salida que sería la entrega, agregándoles un valor en todas las etapas que forman parte de la cadena. Dichos procesos además se pueden considerar como un proceso de administración, e inclusive un proceso institucional. Primeramente, el ejemplo de insumo el cual sería la solicitud del profesional en administración y las salidas la acción administrativa.	Es de las actividades que es necesario prestar mucha importancia e interés por las entidades públicas en mejorar la calidad de atención al usuario, para conocer o tener un diagnóstico se utiliza, las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad	Condiciones previas	Asegurar el apoyo y compromiso de la Alta Dirección	Escala de Likert
				Contar con objetivos estratégicos claramente establecidos	
				Asegurar los recursos	
				Fortalecer el órgano responsable de la implementación de la gestión por proceso	
			Etapa preparatoria	Analizar la situación actual de la entidad	
				Elaborar el plan de trabajo institucional	
				Capacitar a los encargados de implementar	
			Diagnostico e identificación de procesos	Identificación de procesos	
				Analizar el propósito de la entidad	
				Identificar destinatarios de bienes y servicios	
			Mejora de procesos	Determinar los procesos de la entidad	
				Medir, Analizar y Evaluar los Procesos	
				Mejorar los Procesos	
	Documentación de mejora				

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario del modelo SERVPERF



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado Sr. (a) Le pedimos de favor su apoyo respondiendo a las preguntas de investigación, que se plantean en el siguiente cuestionario. De antemano se le agradece por su colaboración. Marque la alternativa de según su criterio.

Alternativas										
1					2		3		4	5
Total desacuerdo					En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		En acuerdo	Total acuerdo
Grado de Instrucción (fuera del cuadro)					Sexo (fuera del cuadro)		Edad (fuera del cuadro)		Motivos del Servicio que acuden las personas a la Fiscalía	F
										G
										H
										I
										J
K										
L										
M										
N										
Ñ										
a	b	c	D	e	M	F				

a. iletrado (a), b. primaria, c. secundaria, d. superior, e. técnica

f. Denuncia, g. Informes, h. UDAVIT, i. Entrevista con Fiscal, j. Acude a Medicina Legal, j. Present. Escritos. k. Rendir Declaraciones, L. Otros.

N°	Ítems	0	1	2	3	4
1	Equipos actualizados o de última tecnología					
2	Los aspectos físicos (local, página web, etc.) son atractivos visualmente					
3	Los colaboradores están bien presentados y organizados					

4	Los aspectos físicos (local, página web, etc.) corresponden al servicio prestado					
5	Cuando le prometen algo en un tiempo determinado, se lo cumplen					
6	Cuando existe un problema, son consecuentes y ayudan a su solución					
7	Existe confianza, en el servicio que le ofrecen					
8	Entregan el servicio en el tiempo prometido					
9	Considera que la institución mantiene organizada su información precisa					
10	Le dicen al usuario exactamente cuándo le prestarán el servicio					
11	El servicio recibido es rápido					
12	Los colaboradores están siempre dispuestos a ayudar al cliente					
13	Los Colaboradores no están "muy ocupados" para responder a los requerimientos del cliente de manera rápida					
14	Los colaboradores son dignos de confianza					
15	Me siento seguro al realizar transacciones con los empleados de esta empresa					
16	Los colaboradores son amables					
17	La institución apoya, felicita y capacita a sus colaboradores, luego estos pueden hacer bien su trabajo					
18	Existe atención individual para el usuario					
19	Los colaboradores dan una atención personalizada					
20	Los colaboradores conocen cuáles son mis necesidades					
21	La institución se preocupa por sus trabajadores por mis intereses					
22	Hay horas definidas para la atención al público adecuadas					

Anexo 3. FICHA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre del instrumento: Validación del modelo SERVPERF

Autores: Duque Oliva, Edison Jair y Canas Baquero, Javier A.

Año: 2014

Síntesis del proceso estadístico adelantado	
Sujetos	Clientes que hayan culminado el proceso de compra con la empresa JACANAS.com en los últimos 6 meses
Ámbito geográfico	Nacional
Tamaño de la muestra	585
Medio de aplicación de encuesta	Portal encuestafacil.com
Periodo de recopilación de la información	16 al 23 de octubre de 2010
Técnicas estadísticas	Análisis de coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach
	Análisis factorial confirmatorio (AFC)
	Bondad de ajuste
Programas estadísticos empleados	SPSS Versión 17.0 y AMOS Versión 18.0

Índice de alfa de Cronbach general y por dimensiones	
Sujetos	A
Escala en general	.939
Dimensiones tangibles	.700
Dimensiones confianza	.837
Dimensión respuesta	.823
Dimensión aseguramiento	.818
Dimensión empatía	.862

Estructura del instrumento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems
Elementos tangibles	Apariencia del personal	Equipos actualizados o de última tecnología	Ítems 01
	Equipos aspecto moderno	Los aspectos físicos (local, página web, etc.) son atractivos visualmente	Ítems 02
	Instalación física atractiva	Los colaboradores están bien presentados y organizados	Ítems 03
	Ambiente en buenas condiciones	Los aspectos físicos (local, página web, etc.) corresponden al servicio prestado	Ítems 04
Empatía	Atención personalizada	Cuando le prometen algo en un tiempo determinado, se lo cumplen	Ítems 05
	Horarios flexibles	Cuando existe un problema, son consecuentes y ayudan a su solución	Ítems 06
	Atención personalizada	Existe confianza, en el servicio que le ofrecen	Ítems 07
	Interés por el cliente	Entregan el servicio en el tiempo prometido	Ítems 08
	Atención de necesidades	Considera que la institución mantiene organizada su información precisa	Ítems 09
Fiabilidad	Promesa de cumplimiento	Le dicen al usuario exactamente cuándo le prestarán el servicio	Ítems 10
	Buen servicio desde la primera vez	El servicio recibido es rápido	Ítems 11
	Servicio en el momento	Los colaboradores están siempre dispuestos a ayudar al cliente	Ítems 12
	Reducción de errores	Los Colaboradores no están "muy ocupados" para responder a los requerimientos del cliente de manera rápida	Ítems 13
		Los colaboradores son dignos de confianza	Ítems 14
Capacidad de respuesta	Información oportuna	Me siento seguro al realizar transacciones con los empleados de esta empresa	Ítems 15
	Servicio rápido	Los colaboradores son amables	Ítems 16
	Disposición a ayudar	La institución apoya bien a sus colaboradores, luego estos pueden hacer bien su trabajo	Ítems 17
	Preocupación por ayudar al cliente	Existe atención individual para el usuario	Ítems 18
Seguridad	Transmite confianza	Los colaboradores dan una atención personalizada	Ítems 19
	Seguridad en el servicio	Los colaboradores conocen cuáles son mis necesidades	Ítems 20
	Cortesía de los colaboradores	La institución se preocupa de corazón por mis intereses	Ítems 21
	Conocimiento del servicio	Hay horas definidas para la atención al público adecuadas	Ítems 22

Escala general de calidad de atención

Escala	Puntaje	Rango
Total desacuerdo	1	22-37
En desacuerdo	2	38-53
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	54-69
En acuerdo	4	70-85
Total acuerdo	5	86-100

Escala por dimensiones

Escala	Dimensiones				
	Elementos tangibles	Empatía	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Total desacuerdo	[4- 7]	[5 - 9]	[5 - 9]	[4- 7]	[4- 7]
En desacuerdo	[8 – 11)	[10 – 13)	[10 – 13)	[8 – 11)	[8 – 11)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	[12 – 14)	[14 – 17)	[14 – 17)	[12 – 14)	[12 – 14)
En acuerdo	[15 – 17)	[18 – 21)	[18 – 21)	[15 – 17)	[15 – 17)
Total acuerdo	[18 – 20)	[22 – 25)	[22 – 25)	[18 – 20)	[18 – 20)

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

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

Estadísticos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.88	0.909	30

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar la calidad de atención, ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.88 y de 0.90 si se tipifican los resultados, que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítems 01	127,26	118,665	,270	,889
Ítems 02	127,26	117,398	,443	,887
Ítems 03	127,32	116,426	,484	,886
Ítems 04	128,23	113,047	,312	,890
Ítems 05	127,19	119,295	,261	,889
Ítems 06	127,29	116,946	,369	,887
Ítems 07	127,74	107,731	,744	,879
Ítems 08	129,65	119,237	-,006	,903
Ítems 09	128,00	108,667	,466	,886
Ítems 10	127,19	119,228	,274	,889
Ítems 11	127,58	115,385	,314	,888
Ítems 12	127,68	109,826	,689	,881
Ítems 13	127,81	108,361	,762	,879
Ítems 14	128,65	112,303	,340	,889
Ítems 15	127,35	113,170	,696	,883
Ítems 16	127,35	116,837	,344	,888
Ítems 17	128,03	113,566	,315	,889
Ítems 18	127,77	103,981	,856	,875
Ítems 19	127,77	115,581	,266	,889
Ítems 20	127,74	119,665	,027	,895
Ítems 21	127,48	115,658	,467	,886
Ítems 22	127,42	116,185	,379	,887

ANEXO 5 Ficha de validez de juicio de expertos del instrumento



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 01

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Dra. Heredia Llatas Flor Delicia
- 1.2 Profesión : Lic. Administración e Ing. Zootecnista
- 1.3 Grados académicos : Doctora en Gestión pública y Gobernabilidad
- 1.4 Institución donde trabaja : Escuela de POSGRADO UCV
- 1.5 Cargo que desempeña : Docente Adscrita a la coordinación de Maestría en Gestión Pública UCV-Chiclayo
- 1.6 Teléfono : 982304956
- 1.7 Correo Electrónico : draflorheredia@ucv.edu.pe

2. NOMBRE: MG. WILMER LINO PÉREZ GONZALES

3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. **Título de la Investigación:** Modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca
- 3.2. **Objetivo del Estudio:** Proponer un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca.

4. APRECIACIONES:

4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente: x
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente: x
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- a. Suficiente: x
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- a. Suficiente: x
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

4.5. Redacción de los ítems:

- a. Adecuada: x
- b. Inadecuada:

Observaciones:

5. CONCLUSIONES:

Chiclayo, 06 Agosto del 2021



Dra. Heredia Llatas Flor Delicia

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE
LA PROPUESTA**

JUEZ N° 01

1. NOMBRE	Dra. Heredia Llatas Flor Delicia	
PROFESIÓN	Lic. Administración e Ing. Zootecnista	
ESPECIALIDAD	Doctora en Gestión pública y Gobernabilidad	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	13	
CARGO	1.1 Docente Adscrita a la coordinación de Maestría en Gestión Pública UCV-Chiclayo	
EN BASE A UNA CALIFICACIÓN DE 1 A 20, EVALÚE:		
1. Pertinencia: Entre y el diagnóstico encontrado en la problemática (0- 5)		05
2. Coherencia: Existe secuencia entre los objetivos del y los contenidos temáticos (0- 5)		05
3. Congruencia: Entre la propuesta..... y las dimensiones e indicadores considerados en la operacionalización de la variable investigada (0- 5)		05
4. Eficiencia: Existe calidad metodológica en la propuesta..... (0- 5)		05
PROMEDIO OBTENIDO:		20
5. OBSERVACIONES		
6. SUGERENCIAS		



Dra. Heredia Llatas Flor Delicia
JUEZ- EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 02

4. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.8 Nombre y Apellido : Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica
1.9 Profesión : Lic. Administración
1.10 Grados académicos : Doctora en Ciencias de la Educación y Post Doctoral en Investigación.
1.11 Institución donde trabaja : Escuela de POSGRADO UCV
1.12 Cargo que desempeña : Docente a Tiempo Completo UCV-Piura
1.13 Teléfono : (01) 202- 4342
1.7 Correo Electrónico : eramosfa@ucvvirtual.edu.pe

5. NOMBRE: MG. WILMER LINO PÉREZ GONZALES

6. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. Título de la Investigación:** Modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca
- 5.2. Objetivo del Estudio:** Proponer un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca.

6. APRECIACIONES:

6.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- d. Suficiente: x
e. Medianamente Suficiente: _____
f. Insuficiente: _____

Observaciones:

6.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- d. Suficiente: x
e. Medianamente Suficiente: _____
f. Insuficiente: _____

Observaciones:

6.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- d. Suficiente: x
- e. Medianamente Suficiente:
- f. Insuficiente:

Observaciones:

6.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- d. Suficiente: x
- e. Medianamente Suficiente:
- f. Insuficiente:

Observaciones:

6.5. Redacción de los ítems:

- c. Adecuada: x
- d. Inadecuada:

Observaciones:

7. CONCLUSIONES:

Chiclayo, 06 Agosto del 2021



Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE
LA PROPUESTA**

JUEZ N° 02

2. NOMBRE	Dra.Ramos Farroñan Emma Verónica	
PROFESIÓN	Lic. Administración	
ESPECIALIDAD	Doctora en Ciencias de la Educación y Post Doctoral en Investigación	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	13	
CARGO	1.2 Docente encargada de la Investigación de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Piura	
EN BASE A UNA CALIFICACIÓN DE 1 A 20, EVALÚE:		
7. Pertinencia: Entre y el diagnóstico encontrado en la problemática (0- 5)	05	
8. Coherencia: Existe secuencia entre los objetivos del y los contenidos temáticos (0- 5)	05	
9. Congruencia: Entre la propuesta..... y las dimensiones e indicadores considerados en la operacionalización de la variable investigada (0- 5)	05	
10. Eficiencia: Existe calidad metodológica en la propuesta..... (0- 5)	05	
PROMEDIO OBTENIDO:		20
11. OBSERVACIONES		
12. SUGERENCIAS		



Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica
JUEZ- EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 03

7. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.14 Nombre y Apellido : Dra. Sobrino Olea Angélica Yuliana
1.15 Profesión : Abogada
1.16 Grados académicos : Doctora en Gestión pública y Gobernabilidad
1.17 Institución donde trabaja : Escuela de POSGRADO UCV
1.18 Cargo que desempeña : Docente a Tiempo Parcial UCV-Chiclayo
1.19 Teléfono : 979653001
1.20 Correo Electrónico : Yuliana.sobrino@gmail.com

8. NOMBRE: MG. WILMER LINO PÉREZ GONZALES

9. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

7.1. Título de la Investigación: Modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca

7.2. Objetivo del Estudio: Proponer un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca.

8. APRECIACIONES:

8.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- g. Suficiente: x
h. Medianamente Suficiente:
i. Insuficiente:

Observaciones:

8.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- g. Suficiente: x
h. Medianamente Suficiente:
i. Insuficiente:

Observaciones:

8.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

- g. Suficiente: x
- h. Medianamente Suficiente:
- i. Insuficiente:

Observaciones:

8.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

- g. Suficiente: x
- h. Medianamente Suficiente:
- i. Insuficiente:

Observaciones:

8.5. Redacción de los ítems:

- e. Adecuada: x
- f. Inadecuada:

Observaciones:

9. CONCLUSIONES:

Chiclayo, 06 Agosto del 2021

Dra. Sobrino Olea Angélica Yuliana

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE
LA PROPUESTA**

JUEZ N° 03

3. NOMBRE	Dra. Sobrino Olea Angélica Yuliana	
PROFESIÓN	Abogada	
ESPECIALIDAD	Doctora en Gestión pública y Gobernabilidad	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	13	
CARGO	1.3 Docente a Tiempo Parcial UCV-Chiclayo	
EN BASE A UNA CALIFICACIÓN DE 1 A 20, EVALÚE:		
13. Pertinencia: Entre y el diagnóstico encontrado en la problemática (0- 5)	05	
14. Coherencia: Existe secuencia entre los objetivos del y los contenidos temáticos (0- 5)	05	
15. Congruencia: Entre la propuesta..... y las dimensiones e indicadores considerados en la operacionalización de la variable investigada (0- 5)	05	
16. Eficiencia: Existe calidad metodológica en la propuesta..... (0- 5)	05	
PROMEDIO OBTENIDO:		20
17. OBSERVACIONES		
18. SUGERENCIAS		

Dra. Sobrino Olea Angélica Yuliana
JUEZ- EXPERTO

Anexo 6: Propuesta de investigación

Descripción del modelo

El presente modelo de gestión por procesos en sector público se realiza después de identificar diversas necesidades y deficiencia que tienen las entidades públicas para ofrecer calidad de atención y servicio a los usuarios, de modo tal, se llegue a brindar un mejor servicio y generar valor público. Como parte la modernización del Estado, Ministerio Público (2020) mediante su Res. N° 1142-2020-MP-FN, que la se define: Aprobar el “Plan de Trabajo para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación” y sus anexos. Disponer que las dependencias y unidades orgánicas del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación a nivel nacional, brinden las facilidades del caso para la ejecución e implementación del Plan aprobado. Disponer que la Oficina General de Tecnologías de la Información difunda en los medios informáticos de la institución, la presente resolución y Plan de trabajo aprobado y Remitir copia de la presente Resolución a la Secretaría General de la Fiscalía de la Nación.

Bajo esa perspectiva, el presente modelo de gestión por procesos tiene por iniciativa contribuir en la mejora de la atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, debido que los usuarios han expresado que existen deficiencias en la atención que les ofrece, en la sede del Ministerio Público del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca se identificó que el 42% admite que no está contento con el servicio que ofrece la entidad pública. Conllevando a determinar que, la mayoría de las personas percibe que la calidad de atención ofrecido no es la esperada, expresa su malestar por los tiempos que demora, en los trámites que realiza, porque tiene que venir a dar seguimiento a su caso y no recibe información oportuna acerca de sus procesos o demandas que ha realizado.

Asimismo, se entiende que el personal que trabaja en ciertas áreas de esta entidad pública no cumple con el perfil técnico, o no están capacitados para asumir la responsabilidad y las funciones que deben cumplir. Esta situación conlleva a generar deficiencias en la agilización de la documentación de las personas que han realizado una denuncia o han dejado alguna documentación, debido que algunos profesionales no tienen el conocimiento especializado, generando retraso en

ciertas áreas del servicio que se ofrece al ciudadano, se generan los cuellos de botella en el proceso de atención al usuario.

Ante esta situación el modelo basado en la gestión por procesos administrativos se afianza en el interés que tiene el Estado peruano en modernizar las instituciones públicas aplicando la gestión por procesos y en esta propuesta en primer lugar se busca hacer un diagnóstico detallado de la situación actual en cada uno de los procesos que se tiene. Entiendo que se aplican procesos empíricos que no tienen coordinación alguna, o existe falta de organización y capacitación al personal para trabajar bajo un modelo por procesos. Posteriormente se debe analizar que finalidad o propósito tiene el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, conocer la perspectiva y el servicio que quiere mostrar esta entidad; como se quiere mostrar ante la sociedad, siendo de vital importancia la participación de las principales autoridades locales que deben regirse en base al Ministerio Público que rige desde Lima para todas las sedes del Perú. Con esa información, se hace un mapeo de procesos que permite definir los posibles procesos que se pueden en cuenta para agilizar la atención al ciudadano, que posibilidades se tiene para trabajar de manera coordinada con las áreas que se tiene en esta sede. Asimismo, la posibilidad de trabajar con la sede central de Lima y la sede departamental ante la necesidad de solicitar apoyo para realizar un trabajo más eficiente. Luego se diseña los procesos de acuerdo a la información recolectada, y se definen las estrategias para analizar, evaluar y mejorar y hacer un seguimiento continuo a los procesos que se han definido como mejora de la atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. Para ello se han definido objetivos para la presente propuesta:

Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad de atención al usuario en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura.

Objetivos específicos

Describir el diagnóstico de la situación actual del Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. Conocer el propósito y mapear los procesos administrativos en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura.

Alcance

El presente Modelo es de aplicación y cumplimiento por el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, puede servir en las demás oficinas desconcentradas del sector vivienda ubicadas a nivel nacional, así como por todas las entidades que cuenten con oficinas de atención a nivel desconcentrado en los diferentes sectores y niveles de gobierno.

Principios

La realización del Modelo prioriza ciertos principios que tienen como base el horizonte normativo de esta propuesta:

El servicio al ciudadano implica que cualquier servidor público que realice diversas funciones en el aparato estatal dirigirá sus acciones a proteger, promover y garantizar los principales derechos bajo un estado democrático.

Principio de imparcialidad, implica que la realización de las acciones en el marco de la propuesta está fundada en criterios de igualdad, es decir los servidores que formen parte del Modelo responderán con independencia funcional asegurando que los ciudadanos accedan a los servicios sin distinción.

Principio de transparencia, los actores involucrados en la propuesta se responsabilizan de sus acciones en el que los ciudadanos participan y se benefician con los procesos, asegurando además el libre acceso a la información de carácter público y al uso de estrategias comunicativas entre la entidad y los usuarios.

Principio de eficacia y eficiencia, el Modelo busca optimizar los recursos con el menor costo posible y lograr resultados a través de la gestión.

Principio de trato adecuado al ciudadano, el Modelo busca promover condiciones convenientes con un trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural en el que la ciudadanía es la razón de ser de la entidad.

Características

Orientado a las necesidades del ciudadano: El Modelo desfasa el enfoque tradicional centrado en la rigidez de la normativa y del poder del Estado para proyectarse en los servicios que se oferta a la ciudadanía, teniendo en cuenta que todas y cada una de las acciones que realice la entidad estén vinculadas al

ciudadano, esto implica lenidad en las expectativas y demandas de la ciudadanía a partir de la realidad del entorno identificando y satisfaciendo sus necesidades de acuerdo a la política de modernización.

Implementación de buenas prácticas de atención: La propuesta reconoce y promueve alternativas centradas en servir a la población a partir del desarrollo de buenas prácticas en gestión pública, por ello pone énfasis a los procesos y al capital humano buscando un servicio de calidad a partir de diversos cambios que generen un impacto en el ciudadano. Ello implica enfocarse en los procesos de atención identificando y atendiendo las necesidades del ciudadano para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Atención inclusiva y abierta: interculturalidad y género: El Modelo se sustenta en el reconocimiento de la diversidad cultural, de las diferencias e incluye posibilidades de desarrollo procurando garantizar el ejercicio de sus derechos, los servicios y procesos son culturalmente pertinentes y sin discriminación; además reconoce la igualdad entre hombres y mujeres quienes desempeñan distintos roles en la sociedad y garantiza la igualdad de oportunidades buscando ofertar servicios de calidad para satisfacer las necesidades del usuario. Además, promueve la transparencia y el acceso a la información pública, fortaleciendo la participación ciudadana y atendiendo las necesidades y requerimiento de los ciudadanos, a partir de la rendición de cuentas públicas.

Generación de incentivos y reconocimiento: El Modelo coloca al personal de la entidad como agente de cambio, con la opción de proponer alternativas de atención, incluye reconocimiento al equipo que participe en las mejoras y brinda incentivos para generar un buen clima laboral.

Líneas de acción

Simplificación de trámites: Implica mejora en el nivel de la calidad, la eficacia y eficiencia de los diversos procedimientos y servicios brindados por la entidad con el objetivo de eliminar los obstáculos y costos innecesarios para los usuarios.

Mejor atención al ciudadano: Consiste en incrementar la confianza del ciudadano hacia el Estado a partir de la mejora de la reputación de las entidades

públicas, esto significa que se debe romper el paradigma de cumplir el trabajo que se realiza no por obligación sino con la idea de que éste sea bien atendido.

Ofrecer más y mejores canales de atención: Implica fortalecer y ampliar diversos canales de atención ya sea de forma presencial, virtual, telefónica o itinerante, los cuales estén cerca y satisfagan las necesidades del ciudadano.

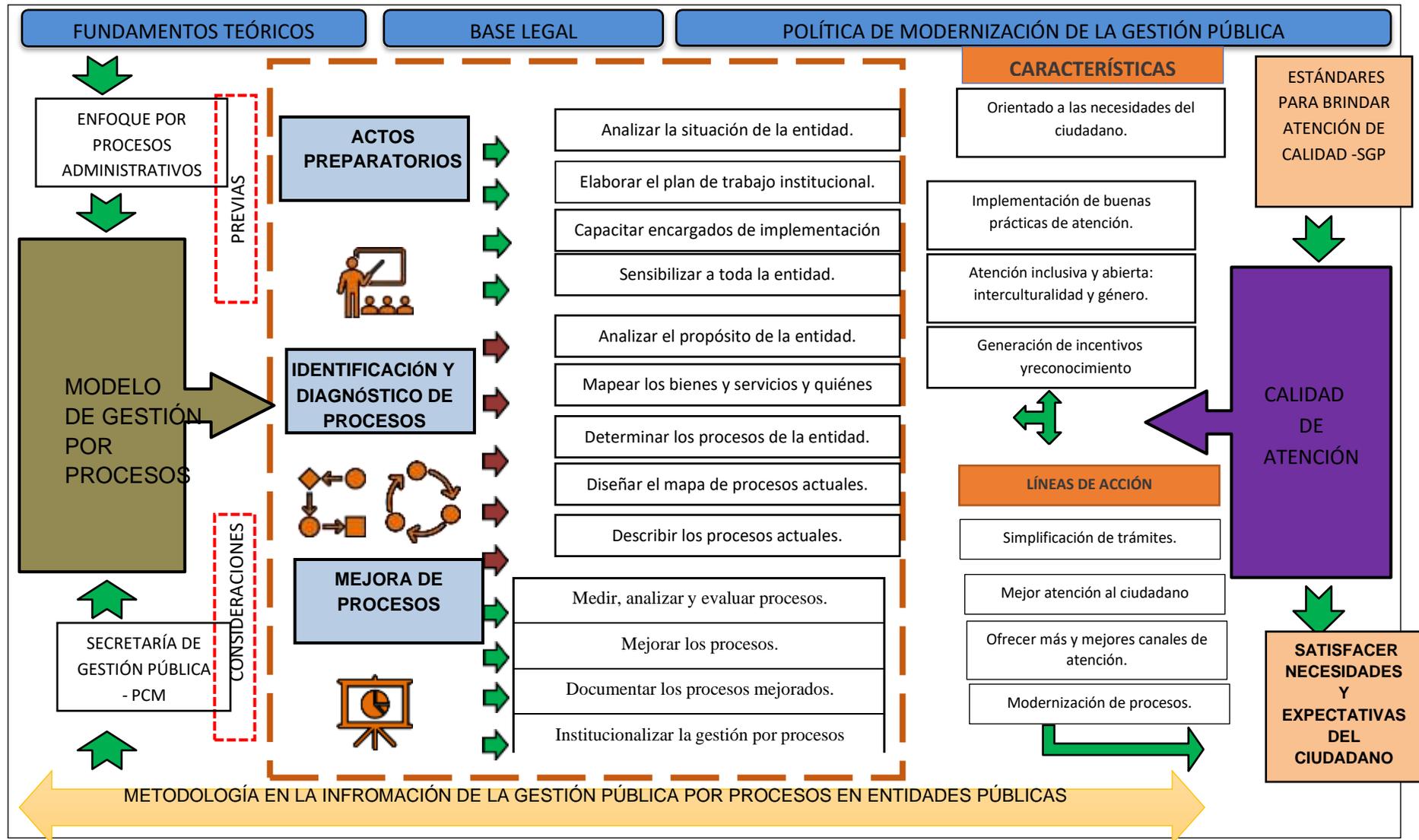
Modernización de procesos: Implica cambiar el enfoque tradicional por un enfoque basado en procesos a partir de la generación de “cadenas de valor”, asegurando que los productos de la entidad generen impacto positivo en la ciudadanía, modernizando procesos rigurosamente a través de la optimización, formalización y automatización de los procesos internos. Los recursos fundamentales para optimizar la cadena de valor son el personal, la infraestructura, los equipos, las técnicas y métodos.

Diseño de la propuesta

El diseño de la propuesta del Modelo de gestión por procesos se desarrolla a partir de 03 etapas las cuales son: actos preparatorios, identificación y diagnóstico de procesos y mejora de procesos, cada una de ellas se detalla con sus respectivas estrategias, así como las características y líneas de acción.

En la siguiente figura se sustenta el diseño del Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la entidad materia de la investigación:

Modelo de procesos administrativos para mejorar la calidad de atención al ciudadano en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura



Descripción de la propuesta

El Modelo de gestión por procesos en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura tiene como sustento normativo la metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública como parte de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, a través de la Secretaría de Gestión Pública.

Antes de iniciar la implementación del Modelo se debe tener en cuenta ciertas condiciones buscando asegurar el éxito de la propuesta.

Condiciones previas al Modelo

Asegurar el apoyo y compromiso de la Alta Dirección	Contar con objetivos estratégicos establecidos	Asegurar los recursos	Fortalecer el órgano responsable de la implementación
La Alta Dirección evidencia su compromiso, apoyando y creando las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos, esto implica que el Despacho Ministerial y la OAC fortalecen a la oficina responsable de la implementación de este Modelo que para el caso es el el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura	El Modelo debe asegurar que se tenga claros los objetivos estratégicos articulados con el PEI, POI y con los niveles correspondientes asegurando que los procesos se enfoquen de forma adecuada a la obtención de resultados en beneficio de la entidad.	El titular de la entidad u oficina proporciona los recursos necesarios, teniendo en cuenta que el tiempo de los servidores que participen en el Modelo es un recurso importante, de tal forma se debe asegurar la participación constante dentro del Modelo.	El titular de la entidad debe garantizar la disponibilidad de recursos, para el caso es el el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, debe asegurar que cuente con los recursos necesarios y disponibles para la ejecución del Modelo, además recibirán asistencia técnica de la Oficina de Modernización del Estado

Fuente: adaptado de Secretaría de Gestión Pública (2014)

A continuación, se detalla cada una de las etapas y estrategias que comprende la propuesta:

Actos preparatorios

La primera etapa para implementar la gestión por procesos en el para el caso es en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura consta de 04 estrategias sustentadas y esquematizadas de acuerdo al planteamiento del Modelo.

Analizar la situación de la entidad.

El grado de avance en que se ubica la entidad en relación a la gestión por procesos se sustenta en la metodología de la SGP y determina que el estado situacional de la entidad se ubica en un grado de avance de nivel 2, realiza acciones sobre gestión por procesos, algunas actividades y servicios que brindan se encuentran en el Manual de procedimientos y procesos de la entidad como parte de la atención, pero cabe recalcar que esta oficina desconcentrada no cuenta con procesos documentados en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura

El nivel de calidad de atención del para el caso es el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura se encuentra en un nivel intermedio de acuerdo a los resultados obtenidos, por tanto, requiere que los procesos que se realizan en el en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura estén modelados y documentados para ello se planteará una serie de estrategias para mejorar.

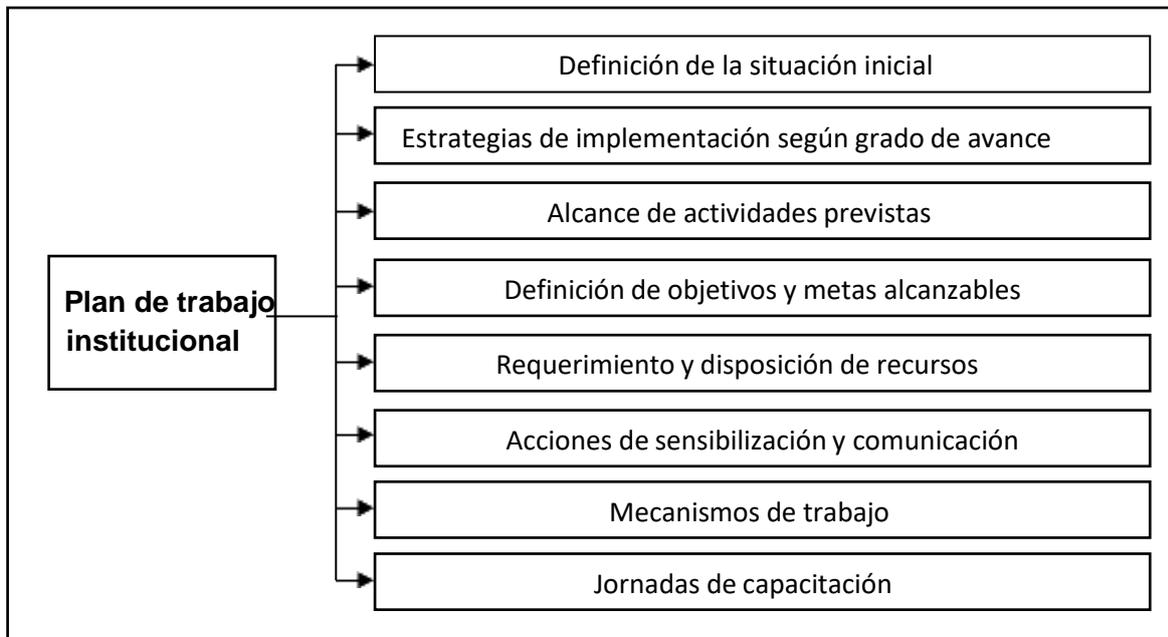
Elaborar el plan de trabajo institucional.

Una vez determinado el grado de avance de la entidad, el cual se ubica en el nivel 2 con respecto a la implementación de gestión por procesos se tiene que elaborar el plan de trabajo institucional para el en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura.

A las entidades que se encuentren en Grado de avance 2 se le recomienda analizar integralmente la situación y el alcance de su sistema de gestión de calidad, considerando la posibilidad de adoptar sistemas de gestión basados en la norma ISO 9000 para la totalidad de sus procesos principales. Avanzar en la revisión, mejora y automatización de sus procesos.

Frente a ello se plantea el esquema del plan de trabajo institucional para el en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, el cual sirve como referente para la realización del Modelo.

Esquema del plan de trabajo institucional



Fuente: adaptado de Secretaría de Gestión Pública (2014)

Capacitar a los encargados de la implementación.

El Modelo propone realizar actividades de capacitación dirigido a los servidores que participan de la ejecución de la propuesta y definidos en el esquema del plan de trabajo institucional en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura. Debe tenerse en cuenta la necesidad de contar con servidores que puedan cubrir casos de rotación y entrenamiento especializado para líderes de procesos y facilitadores internos, se capacitará al Coordinador General y Asistente Administrativo como personal involucrado directamente en la propuesta.

La capacitación a los involucrados será constante y se realizará a lo largo de todo el proceso de implementación en los siguientes temas:

Gestión por Procesos (identificación, documentación, registro, mejora, simplificación y automatización).

Técnicas de trabajo en equipo.

Herramientas de calidad y mejora continua, entre otras.

Protocolos de atención bajo los estándares de calidad.

Habilidades blandas y liderazgo.

Sensibilizar a toda la entidad.

Es fundamental que todos los servidores que laboran en la entidad participen activamente en la adopción de la gestión por procesos. Las acciones de sensibilización y comunicación están consideradas dentro del esquema del plan de trabajo institucional en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura, y se realizarán de forma constante y sostenida al momento de establecer el plan.

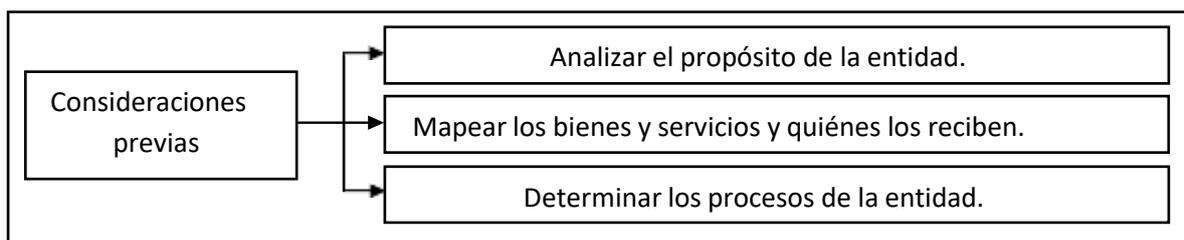
El Coordinador General como responsable de la implementación de las actividades de sensibilización en la entidad se encargará de orientar diversas acciones para alcanzar que los servidores a su cargo en el en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura comprendan, tomen conciencia y le den la importancia del caso a las ventajas que vendrán con la implementación del Modelo.

Para ello se programará diversos talleres de sensibilización de forma periódica, mostrando los avances del plan de trabajo institucional, pero a la vez identificando los retos e inconvenientes generados en el proceso, cabe destacar que es fundamental que en estos talleres se recoja las sugerencias e intervenciones de los servidores para involucrarse en los procesos. La Oficina de Atención al Ciudadano realizará el monitoreo constante y continuo para identificar oportunidades de mejora en esta etapa inicial del Modelo.

Identificación y diagnóstico de procesos

Para realizar la identificación y diagnóstico de los procesos del en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura es importante que se tenga en cuenta ciertas consideraciones que son parte de las primeras estrategias de este Modelo.

Consideraciones previas a la identificación de procesos

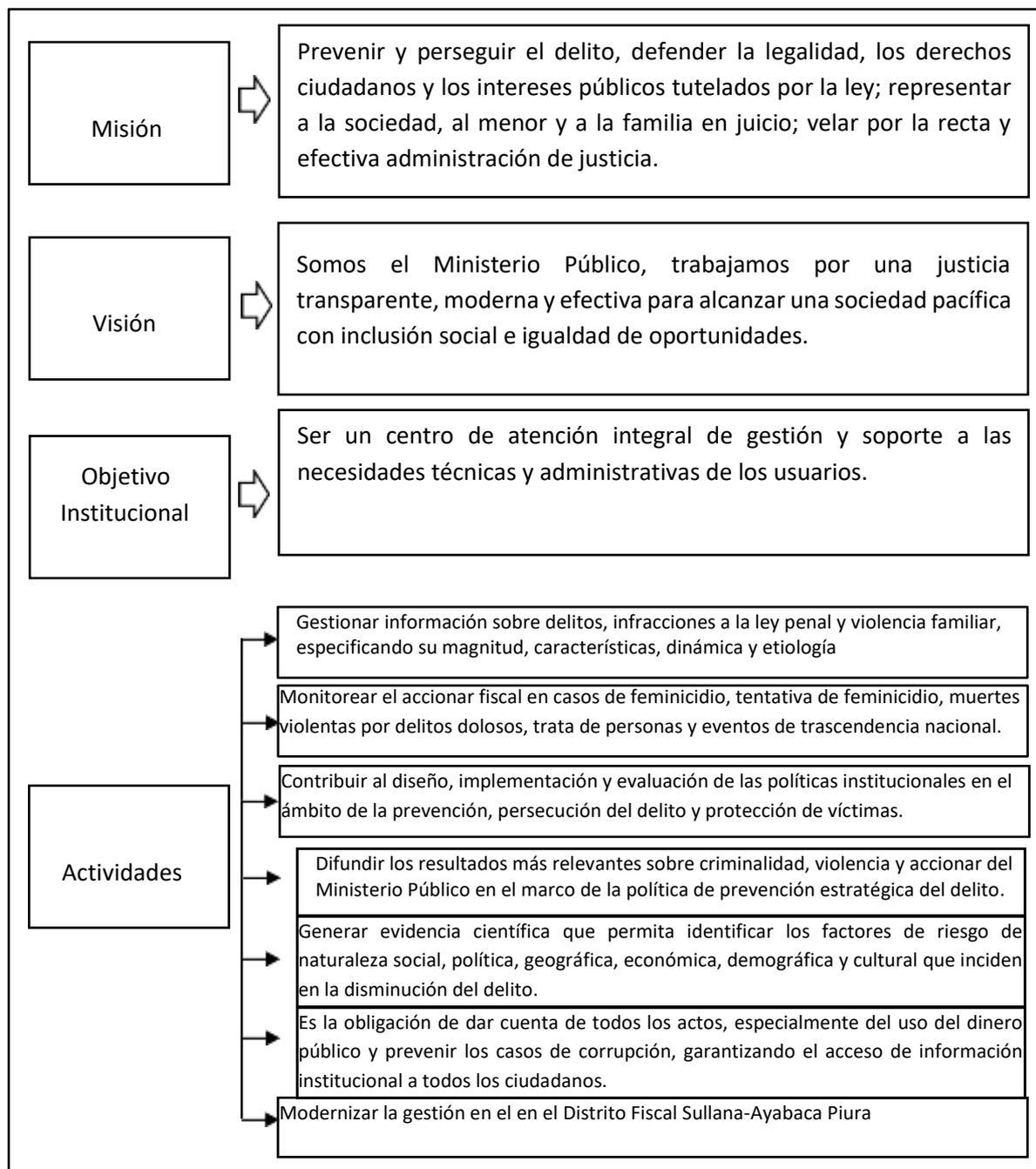


Fuente: adaptado de Secretaría de Gestión Pública (2014)

Analizar el propósito de la entidad.

Implica identificar claramente la manera cómo la entidad genera y agrega valor público y contribuye al cumplimiento de sus fines institucionales, por tanto, en la siguiente figura se detalla la misión, visión, objetivo y actividades que realiza en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura como oficina desconcentrada.

Figura 1: Misión, visión, objetivo y actividades



Mapear los bienes y servicios y quiénes los reciben.

Se ha determinado los principales servicios que brinda la entidad y los principales clientes que reciben estos servicios, para determinarse la relación que existe entre los servicios y los destinatarios de los mismos, los servicios han sido plasmados anteriormente en el propósito de la entidad en relación al POI, los clientes o destinatarios han sido identificados de acuerdo al servicio que se recibe y se ha agregado inclusive personal de las oficinas y/o programas en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura o apoyo durante la gestión.

En esta estrategia se identifican a los destinatarios (usuarios) de los servicios que brinda en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura ya que es importante identificar sus necesidades y expectativas con respecto al servicio recibido, y serán listados en la siguiente matriz de cliente – producto.

Tabla 9

Matriz Cliente – Productos (Servicios) para en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura

Descripción de servicios	Cliente (Destinatario de servicios)						
	Ciudadana no en general	Gob. Regional	Gob. local	EPS	Comunidad organizada	Proveedor	Oficinas y atención
Difusión de servicios	X	X	X		X		
Asistencia técnica especializada		X	X	X	X		
Administración de documentos por mesa de Partes	X	X	X	X	X	X	X
Atención de consultas	X	X	X		X	X	
Organización de mesas de trabajo	X	X	X		X		
Gestión administrativa						X	X
Modernización de la gestión.							X

Fuente: elaboración propia

Determinar los procesos de la entidad.

Una vez realizado el análisis del propósito de la entidad y la identificación de los servicios que ofrece y sus destinatarios (usuarios); se debe determinar los procesos de la misma.

La determinación se realiza mediante una relación simple o inventario de los procesos, considerando que el proceso de Nivel 0, es el proceso más agregado o conocido como macro proceso. Lo expresado se manifiesta en la siguiente tabla donde sí indican los procesos que realiza en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura y que están ligados a las actividades dentro de lo plasmado en el POI.

Tabla 10

Procesos del en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura

Inventario de procesos	
Código	Procesos de nivel 0
1	Difusión de servicios
2	Asistencia Técnica Especializada
3	Administración de documentos por Mesa de Partes
4	Atención de consultas
5	Organización de mesas de trabajo
6	Gestión administrativa
7	Modernización de la gestión.

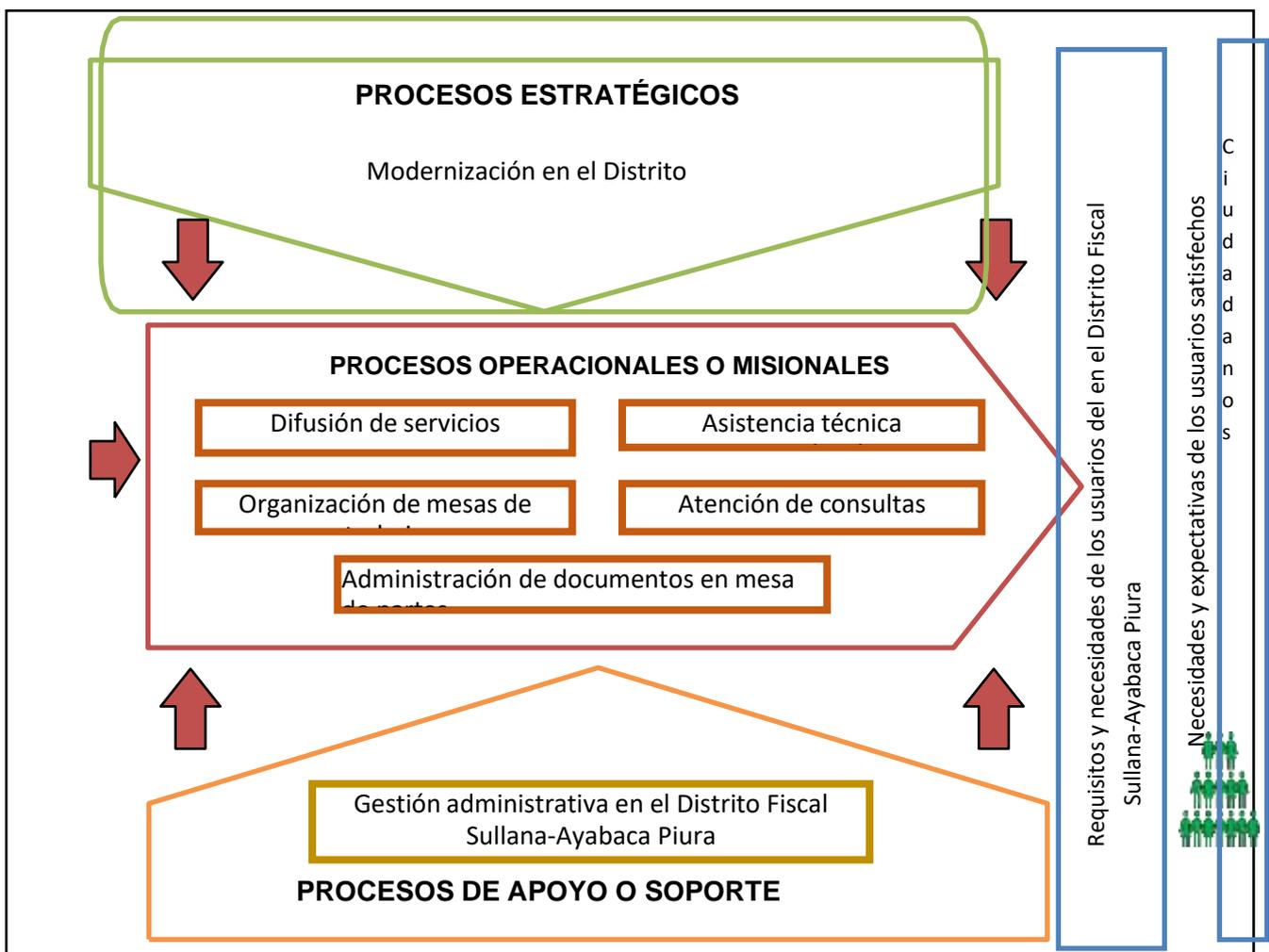
Fuente: elaboración propia

Después de ello, se ha realizado el inventario de procesos de Nivel 1, o la desagregación de cada uno de los procesos de Nivel 0. De acuerdo a la tabla se visualiza que para cada macroproceso se tiene un proceso de nivel, los cuales implican que por ejemplo para difusión de servicios se tiene la realización de eventos de difusión y la participación en eventos relacionados al sector que incluye, ferias, capacitaciones y todas aquellas invitaciones en las que el personal del en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura participe activamente para promover diversas actividades.

En mesa de partes se reciben documentos y solicitudes de acceso a la información referidas al sector, y la atención de consultas incluye la orientación e inscripciones a los usuarios

Finalmente, la gestión administrativa en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca Piura se encarga de atender las necesidades de la población.

Mapa de procesos en el Distrito Fiscal Sullana – Ayabaca Piura



Anexo 7

Instrumento para validar la propuesta por expertos

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACION DE LOS EXPERTOS

Respecto profesional: DRA. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada Modelo de Gestión Por Procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, me resultara de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestados:

- I.1. Años de experiencia en gestión pública: 13 años
- I.2. Cargo que ha ocupado: Docente Adscrita a la Coordinación de Maestría en Gestión Pública UCV – Chiclayo
- I.3. Institución Educativa donde actualmente: Posgrado UCV
- I.4. Especialidad: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
- I.5. Grado académico alcanzado: Dra

2. Test de autoevaluación del experto

- 2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y dominio máximo=10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores extranjeros	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su institución	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombres y Apellidos del experto	DRA. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
--	----------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué la calidad de la atención en el Distrito Fiscal Sullana – Ayabaca.

Por las particularidades del indicado Informe de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudios: Calidad de Atención al Ciudadano y Gestión de Procesos Administrativos en el Distrito Fiscal Sullana – Ayabaca.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. La categoría es:

Muy adecuado (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si usted considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco de antemano.

II.1. ASPECTOS GENERALES

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que corresponde	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones					
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

II.2. CONTENIDO

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre de la propuesta	X				

2	Las estrategias están bien elaboradas para la propuesta	X				
3	Programaciones de capacitaciones con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema	X				
6	Guarda relación la propuesta con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones con los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con la propuesta	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con la propuesta	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
14	La propuesta contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación de la propuesta son adecuados	X				
16	Los contenidos de la propuesta tienen impacto académico y social	X				

17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta esta insertada en la investigación	X				
19	La propuesta cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta contiene fundamentos teóricos	X				

II.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de su validación de la propuesta favorece el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo 28/12/2021



Dra. Heredia Llatas Flor Delicia

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: DRA. LLATAS HEREDIA FLOR DELICIA

Email: draflorheredia@ucv.edu.pe

Celular: 982304956

Gracias por su valiosa colaboración

Instrumento para validar la propuesta por expertos

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respecto profesional: DRA. RAMOS FARROÑAN EMMA VERÓNICA

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada Modelo de Gestión Por Procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, me resultara de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

3. Datos generales del experto encuestados:

- a. Años de experiencia en gestión pública: 13 años
- b. Cargo que ha ocupado: Docente encargada de la Investigación de la Escuela de Contabilidad de la UCV – Piura
- c. Institución Educativa donde actualmente: DTC UCV -PIURA
- d. Especialidad: Doctora en Ciencias de la Educación y Post Doctoral en Investigación
- e. Grado académico alcanzado: Dra

4. Test de autoevaluación del experto

2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y dominio máximo=10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores extranjeros	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su institución	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombres y Apellidos del experto	DRA. RAMOS FARROÑAN EMMA VERÓNICA
--	-----------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué la calidad de la atención en el Distrito Fiscal Sullana – Ayabaca.

Por las particularidades del indicado Informe de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudios: Calidad de Atención al Ciudadano y Gestión de Procesos Administrativos en el Distrito Fiscal Sullana – Ayabaca.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. La categoría es:

Muy adecuado (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si usted considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco de antemano.

a. ASPECTOS GENERALES

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que corresponde	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones					
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

b. CONTENIDO

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre de la propuesta	X				

2	Las estrategias están bien elaboradas para la propuesta	X				
3	Programaciones de capacitaciones con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema	X				
6	Guarda relación la propuesta con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones con los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con la propuesta	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con la propuesta	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
14	La propuesta contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación de la propuesta son adecuados	X				
16	Los contenidos de la propuesta tienen impacto académico y social	X				

17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta esta insertada en la investigación	X				
19	La propuesta cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta contiene fundamentos teóricos	X				

c. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de su validación de la propuesta favorece el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo 28/12/2021



Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Agradezco su gratitud por sus valiosas con sideraciones:

Nombres: DRA. RAMOS FARROÑAN EMMA VERÓNICA

Email: eramosfa@ucvvirtual.edu.pe

Celular: (01) 202-4342

Gracias por su valiosa colaboración

Instrumento para validar la propuesta por expertos

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respecto profesional: DRA. SOBRINO OLEA ANGÉLICA YULIANA

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada Modelo de Gestión Por Procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca, me resultara de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

5. Datos generales del experto encuestados:

- a. Años de experiencia en gestión pública: 13 años
- b. Cargo que ha ocupado: Docente a Tiempo Parcial UCV – Chiclayo
- c. Institución Educativa donde actualmente: DTP UCV – Chiclayo
- d. Especialidad: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
- e. Grado académico alcanzado: Dra

6. Test de autoevaluación del experto

2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo=1 y dominio máximo=10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores extranjeros	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su institución	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombres y Apellidos del experto	DRA. SOBRINO OLEA ANGÉLICA YULIANA
--	------------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué la calidad de la atención en el Distrito Fiscal Sullana – Ayabaca.

Por las particularidades del indicado Informe de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudios: Calidad de Atención al Ciudadano y Gestión de Procesos Administrativos en el Distrito Fiscal Sullana – Ayabaca.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. La categoría es:

Muy adecuado (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si usted considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco de antemano.

a. ASPECTOS GENERALES

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que corresponde	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones					
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

b. CONTENIDO

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre de la propuesta	X				

2	Las estrategias están bien elaboradas para la propuesta	X				
3	Programaciones de capacitaciones con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema	X				
6	Guarda relación la propuesta con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones con los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con la propuesta	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con la propuesta	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta	X				
14	La propuesta contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación de la propuesta son adecuados	X				
16	Los contenidos de la propuesta tienen impacto académico y social	X				

17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta esta insertada en la investigación	X				
19	La propuesta cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta contiene fundamentos teóricos	X				

c. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de su validación de la propuesta favorece el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo 28/12/2021

Dra. Sobrino Olea Angélica Yuliana

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: DRA. SOBRINO OLEA ANGELICA YULIANA

Email: Yuliana_sobrino@gmail.com

Celular: 979653001

Gracias por su valiosa colaboración



Sullana, 22 de Septiembre del 2021

OFICIO N° 001255-2021-MP-FN-PJFSSU



Firma
Digital

Firmado digitalmente por AGUILAR
COSME César Rodolfo FAU
20131370301 soft
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Df Su
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.09.2021 05:47:04 -05:00

Sr(a).

MERCEDES ALEJANDRINA COLAZOS ALARCÓN

Directora de Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Chiclayo

Presente. -

Asunto : Autorización para la realización del Trabajo de Investigación Científica

Referencia : Solicitud de Wilmer Lino Pérez Gonzales de fecha 04 de septiembre de 2021.
Carta de Wilmer Lino Pérez Gonzales

Expediente : PJFSSU20210001049

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, otorgar la autorización al abogado, **Wilmer Lino Pérez Gonzales**, para la realización del Trabajo Investigación Científica, denominado Modelo de Gestión por procesos administrativos para la calidad de atención al en el Distrito Fiscal de Sullana – Ayabaca.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

CESAR RODOLFO AGUILAR COSME
PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SULLANA

cc:

CAC/pns

PRES. JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DF SULLANA

(511) 625-5555

Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú

www.fiscalia.gob.pe

EXPEDIENTE : PJFSSU20210001049

CODUN : 299JK

R. 2502

CAC/pns