



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos y calidad del servicio de la Zona Registral N.º III
– Sede Moyobamba, 2021

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

AUTOR:

Rangel Valseca, Jhonny Roberto (ORCID: 0000-0002-7357-5396)

ASESOR:

Dr. Carrión Barco, Gilberto (ORCID: 0000-0002-1104-6229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por su amor, trabajo y motivación, ya que gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y tengo la fortaleza para continuar.

Jhonny

Agradecimiento

Gracias a mis padres y hermanos, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

El autor

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	5
III. METODOLOGÍA	46
3.1. Tipo y diseño de investigación	46
3.2. Variables y operacionalización	47
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis 47	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	49
3.5. Procedimientos	53
3.6. Método de análisis de datos	54
3.7. Aspectos éticos	55
IV. RESULTADOS	56
V. DISCUSIÓN	64
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	73
ANEXOS	81

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población	48
Tabla 2. Rango de la variable gestión por procesos	50
Tabla 3. Rango de la variable calidad de servicio.....	50
Tabla 4. Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos	51
Tabla 5. Confiabilidad de la variable 1	52
Tabla 6. Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1	52
Tabla 7. Confiabilidad de variable	52
Tabla 8. Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2	54
Tabla 9. Nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.....	56
Tabla 10. Nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.	57
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	58
Tabla 12. Relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.	59
Tabla 13. Relación entre la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.	61
Tabla 14. Relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.	62
Tabla 15. Relación entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.	63

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de datos entre gestión por procesos y calidad de servicio .. 60

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 391 usuarios y la muestra fue de 151. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión por procesos fue regular en 48 %, además, la calidad del servicio fue regular en 44 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, ya que el coeficiente de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 95.45 % de la gestión por procesos influye significativamente en la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión, calidad del servicio, procesos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between management by processes and the quality of the service of the Registry Zone No. III - Moyobamba Headquarters. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 391 users and the sample was 151. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of management by processes was regular in 48%, in addition, the quality of the service was regular in 44%. Concluding that there is a significant relationship between management by processes and the quality of the service of Registry Zone No. III - Moyobamba Headquarters, since the Spearman coefficient was 0.977 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 95.45% of process management significantly influences the quality of the service.

Keywords: Management, service quality, processes.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos, descansa en la realización de acciones institucionales en base al valor agregado hacia el consumidor, cliente o usuario, lo cual permite direccionar una entidad hacia los objetivos y propósitos que desea alcanzar (Medina et al. 2019, p. 329). Asimismo, la calidad de servicio es una condición adherida a la prestación de servicios que puede ir acompañada de un bien material, con la cual se satisface las expectativas, necesidades y/o carencias que posee un consumidor, cliente o usuario. La calidad de servicio, se logra cuando las personas que acuden a una entidad para adquirir un bien o servicio obtienen lo desea en la mejor forma y condiciones deseadas, pudiendo sobrepasar las expectativas y suplir los requerimientos adecuadamente, lo cual se logra gracias al esfuerzo y dedicación de los miembros institucionales, que pudieron comprender las necesidades de los clientes y atenderlas óptimamente (Moncada et al. 2021, p. 1344).

A nivel internacional, las exigencias del mundo globalizado han generado la necesidad de adoptar la calidad como parte imprescindible de la cadena de valor, tal como lo expresó el autor Castro (2019), indicando que en América Latina, las diferentes entidades gubernamentales carecen de transparencia y calidad en la realización de sus actividades y funciones primordiales en beneficio de la población, por lo que la prestación de servicios es deficiente generando como consecuencia la insatisfacción de necesidades y carencias poblacionales que se refleja en un crecimiento y desarrollo inadecuado de los diferentes sectores económicos, donde un gran parte de la población no cuenta con acceso a la servicio básicos, existen niveles de pobreza abrumadora, así como desnutrición y muerte infantil preocupante. A nivel de América del sur, de 10 personas solamente 3 se sienten satisfechos con los servicios que prestan las entidades públicas de acuerdo con un estudio realizado a 1.556 ciudadanos de Cali, Barranquilla, Bogotá y Medellín, teniendo así insatisfacción en un el 67% por el servicio de salud recibido, un

23% por las trabas administrativas en las instituciones públicas y la lentitud de procesos en un 14%.

En el Perú, las diferentes entidades gubernamentales tienen como objetivo principal propiciar mejoras en el estilo de vida de las personas, por medio de la prestación de servicios de calidad en base a políticas de modernización estatal. Según el Foro Económico Mundial (2017), el estado peruano se sitúa, de 138 países, en el puesto número 106. En dicho reporte se expone que el principal problema que aborda la prestación de servicios públicos de calidad es la alta burocracia gubernamental, demostrado por el elevado número de quejas que presenta la población con respecto a los servicios estatales, tal es el caso del primer semestre del periodo 2021, donde se presentaron 52 quejas en el mes de junio y 8 quejas para el mes de julio relacionadas a trámites documentarios, todo ello denota que las entidades gubernamentales no se enfocan por brindar servicios de calidad a la población, dejando de lado que los recursos y bienes patrimoniales del estado deben estar en todo momento al servicio de la ciudadanía (Barrera, et al, 2018).

A nivel local la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, es un organismo descentralizado y autónomo, adscrito al ministro de Justicia y Derechos Humanos del Perú, creado a través de la Ley N.º 26,366, cuyos estatutos se aprobaron mediante R.S. N.º 135-2002-JUS, cuenta con 14 zonas registrales y sus principales actividades se basan en la inscripción y publicidad de los diferentes actos registrales, las cuales se agrupan sus operaciones en cuatro grandes áreas: registro de Personas Naturales; jurídicas; propiedad inmueble; bienes muebles, no obstante, en dichas actividades de prestación de servicios la entidad presenta dificultades concernientes a la gestión por procesos, dejando de lado el cumplimiento de distintas normativas reguladoras que afectan su operatividad como consecuencia de la constante actualización de las mismas, asimismo, presenta, demoras en los procesos, errores procedimentales,

distorsionamiento y pérdida de la información; sobrecarga y estrés laboral, desmotivación, falta de compromiso, entre otros aspectos que ocasionan la prestación de servicio deficientes y con pésimas condiciones de calidad hacia la población usuaria de los servicios institucionales.

A continuación, se presenta la formulación del **problema general**: ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021? En tanto los **problemas específicos** son: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021? ¿Cómo se relaciona la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021? ¿Cómo se relaciona el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021? ¿Cómo se relaciona la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021?

La investigación se justificó en lo siguiente: por **conveniencia**, puesto que la calidad de servicio es un tema ampliamente estudiado en la literatura científica, además, es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada usuario. Aunado a ello, permitió conocer cómo se desarrolla la gestión de los procesos dentro de la entidad y cuál fue el nivel de calidad que perciben las personas usuarias. **Relevancia social**, benefició directamente a la entidad, puesto que el estudio evidenció resultados idóneos recogidos de la muestra de estudio y junto con ello muestra su percepción respecto servicio ofrecido. Además, el estudio sirvió como puente para futuras investigaciones. **Valor teórico**, ofreció un aporte significativo a la comunidad científica, pues la información viene de fuentes confiables derivadas de libros, revistas, artículos, informes, foros, tesis, entre otros. **Implicancias prácticas**, por medio de las recomendaciones emitidas se pretende contrarrestar la problemática descrita, así como ofrecer estrategias para mejorar la entrega

del servicio. **Utilidad metodológica**, se apoyó de teorías metodológicas de investigación, además, se diseñaron dos instrumentos (uno por variable) para la recolección de información.

Asimismo, se definieron los objetivos, como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. **Objetivos específicos** son: Identificar el nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Identificar el nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Determinar la relación entre la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021. Determinar la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021. Determinar la relación entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

Además, se estableció como **hipótesis general**: Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Ho: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba; y como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, es bueno. H2: El nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, es buena. H3: Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021. H4: Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021. H5: Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Concerniente a los trabajos anteriores, a nivel **internacional** se citó la investigación de Zavala et al (2020), que tuvo como objetivo analizar la gestión de calidad y su relación con el servicio al cliente, tipo cualitativo, diseño no experimental, población y muestra de 33 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la calidad es un aspecto importante que puede ser empleada de manera estratégica encaminada a la fidelización de los consumidores, clientes o usuarios de una entidad, pues consiste en un elemento resaltante que va a consolidar la permanencia de distintos tipos de organización o empresas que se desenvuelve en el mercado. La calidad debe ser considerado en el ámbito empresarial como una herramienta que contribuye a la mejor imagen institucional permitiendo aplicarla para los fines esenciales que requiere la empresa, siendo de ese modo que se perfecciona las debilidades, así como también se identifica que deficiencias existen, se realiza un análisis detallado sobre cómo alcanzar la satisfacción plena de los clientes que posee la empresa.

Asimismo, se consideró la investigación del autor Torres et al (2019), que tuvo por objetivo verificar que la gestión por procesos se desarrolle de acuerdo al cronograma de control establecido, tipo descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra fue 44 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, el 57% manifiestan que la principal ventaja de implementar un sistema de gestión por procesos es la mejora de la productividad, mientras que el 18% manifiestan que este sistema elimina la duplicidad de tareas, y un 14% de ejecutivos cree que mejora la rentabilidad, y por último un 11% de los encuestados cree que la gestión por proceso reduce los tiempos. Por lo expuesto, la principal ventaja es la mejora de la productividad, lo que se cimienta en mejor participación en el mercado y mayor retención de clientes como resultado del proceso de mejora continua.

Rojas, et al (2020), en su estudio que tuvo por propósito analizar la calidad de servicio como aspecto fundamental la promoción de la responsabilidad social de las pequeñas y medianas empresas, desarrollaron una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra de 50 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que: es importante en toda organización el desarrollo de un óptimo servicio, siendo así que se toma en consideración a los clientes internos para formar parte de ciertos espacios o condiciones sobre el uso adecuado de atención a los consumidores externos. Es así que cuando los clientes demandan determinado servicio, tienen expectativas y necesidades que desea satisfacer y es el empleado quien tiene que realizar una primera manifestación de atención la cual requiere de una excelente presentación. Es necesario poder satisfacer las necesidades que tiene el cliente esto nos reconocerá como una empresa que brinda servicios de calidad, esto incluye que se desenvuelvan dentro del protocolo establecido por cada institución, empresa, organización, así como tener en cuenta el personal, demostrando responsabilidad social.

Sánchez & Sánchez (2017), en su estudio que tuvo como propósito identificar las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los clientes, tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 50 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron que: Esta involucra que la gestión está regida bajo lineamientos que basados a calidad con el servicio que corresponden las denominadas instituciones a un elemento que es necesario sobre el cual tiene cierta pertenencia sobre mercado siendo este que tiene un gran margen de beneficios que son de índole económico para los clientes que pueden ser a mediano y largo plazo, el cual sirve para poder realizar de alguna manera que para ofrecer ciertos servicios, este tiene que darse de forma organizada y con trabajo colectivo poniendo potencial activos para la realización de acciones y actividades que nos asegure la calidad que deseamos.

Cruz (2018), en su estudio que tuvo como objetivos determinar la importancia de la calidad del servicio al cliente, tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 97 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: la calidad es deben ser entendida como un proceso mediante el cual se obtienen bienes y servicios en óptimas condiciones aptas para la satisfacción de necesidades de la población, por lo que las diferentes organizaciones deben enfocarse en desarrollar procedimientos de calidad, de tal manera que los resultados que obtenga sean óptimos y permitan un crecimiento institucional adecuado, aprovechando las oportunidades existentes para las organizaciones que obtienen calidad en sus procesos y resultados. La calidad del servicio es un aspecto primordial para obtener su consideración y que este genere buenas referencias de la organización, permitiendo a la entidad incrementar sus niveles de venta y por ende también incrementar sus resultados en términos de rentabilidad y productividad.

Duque (2018) en su investigación con el objetivo de revisar las distintas definiciones de servicios y modelos reconocidos para la evaluación de la calidad percibida, tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 97 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que: la calidad en los servicios permite a quienes lo perciben obtener un grado de satisfacción, debido a que lo conceptualizan como el esfuerzo, empeño y predisposición por parte del prestador de los mismos para brindarla, el estudio es expansible de tal forma que se ha realizado una serie de discusiones que son relevantes en cuanto a la definición de la calidad. De esta pueden desprender ciertas maneras en las que el concepto y estudios se realizan: La satisfacción, así como la calidad y valor que corresponde al cliente son por ende un estudio bien riguroso sobre la casualidad, es decir se realiza un análisis detallado para observar si corresponde brindarle ciertos beneficios.

Pincay & Parra (2020) en su investigación que tuvo por objetivo estudiar la gestión de calidad en la calidad del servicio al usuario en las empresas comercializadoras situadas en Ecuador, desarrollaron una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 58 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: Existe una manifestación concreta sobre las PYMES sobre las cuales constituyen ciertas acciones compuestas por piezas que son relevantes sobre el crecimiento económico que se debe realizar que son acompañadas sobre un proceso de formación constante la cual se dirige a generar ciertas mejorías entorno a los factores internos que son sobre conocimiento y empleados, así como se manifiestan las prácticas de carácter propio referida a la empresa están son a favor de una gestión de calidad en servicios que se brindan al cliente, siendo de esa forma un modelo SERVQUAL que sirve para brindar confianza en la evaluación de calidad, en lo que se refiere servicio al cliente de una institución o empresa.

Zapata et al (2019) en su estudio que tuvo como propósito evaluar el grado de asociación entre las variables tecnoestrés y calidad de servicio, desarrollaron una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 29 docentes, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: Muestran que la asociación esta direccionada sobre el tecnoestrés que tiene el docente debido a la imagen de calidad que se debe al servicio y sus dimensiones: Están comprendidas por una serie de elementos que se constituyen tales como tangibles: se refiere a los componentes físicos que se requieren la para empresa, fiabilidad: compuesto por la seguridad que brindan, empatía: que se manifiesta a la organización que tiene la empresa dentro de un ámbito armonioso, fiabilidad: nivel de confianza para recurrir a la empresa, capacidad: comprenden los conocimientos adquiridos para desenvolverse en el campo, seguridad: son las medidas que se amplían para brindar facilidades a los clientes.

Tapasco & Giraldo (2017) manifiestan que respecto a la revolución esta tiene que ser tecnológica pues ha surgido ciertos efectos como cambios a nivel internacional en las diversas empresas que utilizan los recursos humanos que se ponen en práctica para realizar cambios estos pueden estar relacionados con el personal que está preparado para afrontar nuevos sistemas de enseñanza, así como aprendizajes que pueden requerir cierto grado de eficiencia, que es esta en continuo movimiento, de forma continua, es importante mencionar que el recurso humano juega un rol preponderante en la empresa para realizar las acciones que se requieran y de esa forma poder afrontar las diversas situaciones que se presenten siempre y cuando este talento humano reúna las competencias que se merecen.

Ordoñez & Zaldumbide (2020) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue estudiar la calidad de servicio al usuario como ventaja en las mypes, desarrollaron una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 376 consumidores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que: Este conforma de cierto modo un diagnóstico que está comprendido por la calidad del servicio que determina en cierto lugar la forma de manera global que sirve para un porcentaje mayor, siendo así que los clientes de alguna manera conforman el nivel de eficiencia en los servicios que reciben referentes a las microempresas del cantón Chone, que de alguna forma se tuvieron que demostrar aun existiendo ciertas delimitaciones debido a la infraestructura, sea económica y/o logística, en lo que se ofertar un servicio que es de calidad siendo un objetivo preponderante que corresponde a varias entidades que son comerciales. Se manifiesta una perspectiva en base a la calidad que canaliza los factores de consumo sobre los clientes que en cierta forma tienen un nivel de confianza corporativa.

A nivel **nacional**, Izquierdo (2021), en su estudio cuyo objetivo fue determinar la calidad del servicio dentro de la gestión administrativa, desarrolló una investigación de tipo básico, diseño no experimental, la población fue 74 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, presenta un margen de calidad siendo este un concepto profundizado, existen medios que abordan cierta calidad en cuanto a la fabricación de ciertos bienes que sirven y son originados por mecanismos que son automatizados. Tienen un nivel de calidad, los servicios, los cuales son en base a conceptos que se comprenden en un criterio demasiado profundo para conceptualizarse y que tiene que ser medible. No corresponde que el concepto de medición este solo acompañado por medios que son intangibles en base a la representación individual que poseen los usuarios, esto quiere decir que todos los seres tienen una imagen distinta siendo así que los estándares que son medibles e impresiones tienen que ser distintas.

Salazar et al (2020), en su estudio cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en los procesos de los organismos gubernamentales, desarrollaron una investigación de tipo descriptivo-transaccional, diseño no experimental, la población fue un millón y medio de personas, la muestra fue 384 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, respecto a la gestión por procesos, los trabajadores indicaron el 1.0% como ineficiente, el 93,2% regular y el 5,7% eficiente. Se evidencia que en cuanto a los resultados que se obtuvieron estos tienen presencia sobre una imagen que se realiza en términos medios de la gestión por mecanismo, teniendo el porcentaje bajo y nivel negativo. Esto quiere decir que el debido producto sobre el entendimiento que expresan los trabajadores es que cierta etapa está compuesta por mecanismo que tienen una dación de valor agregado al trabajo siendo los beneficiarios finales los que tienen el sistema, que corroboran la calidad en base a los procesos que fueron incorporados.

Barrera et al (2018), en su estudio cuyo propósito fue establecer el grado de asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios brindados a los contribuyentes de Alto Amazonas-Loreto 2018, tipo descriptivo, diseño no experimental, la población fue 74 trabajadores, 72120 ciudadanos, la muestra 74 trabajadores y 133 ciudadanos, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, ambos conceptos tienen una incidencia significativa a mejor rendimiento laboral puesto esto involucra la correcta toma de decisiones a la hora de desarrollar las actividades que estén acompañadas al logro de resultados y respuestas eficientes, siendo la forma en que se deba motivar a un mejor rendimiento laboral que podrá tener beneficios en cuanto a la calidad institucional.

Chamoly (2021), en estudio que tuvo por propósito proponer un modelo de gestión por procesos que mejoren la calidad de servicios en la UGEL San Martín, 2020, tipo aplicada, diseño no experimental, población de 300 usuarios y 50 trabajadores, 6 funcionarios, la muestra fue 95 usuarios, 50 trabajadores y 6 funcionarios, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, a mejor nivel de calidad de servicio, mejor será la atención y manejo de recursos humanos, siendo importante aclarar que es necesario poder brindar un servicio y producto de calidad pero que esté basado sobre las denominadas acciones realizadas por el talento humano que sirve para tomar decisiones de forma eficiente y ejecutar las mismas.

Las variables de la presente investigación se encuentran plasmados en los sistemas administrativos del estado peruano, de acuerdo con la Ley N° 27658 (2002), que comprende lineamientos sobre la modernización estatal, permitiendo que las entidades del gobierno peruano logren mayores niveles de eficiencia y eficacia en cuanto a la atención satisfacción de las necesidades, carencias y exigencias de la población , a través de correcta utilización de los recursos públicos.

Como primera variable de estudio se tiene a la **gestión por procesos**, misma que es definida por la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP (2018), como un conjunto de actividades desarrolladas bajo el enfoque del proceso administrativo, donde se planifican, organizan, dirigen y controlan cada actividad secuencial y transversalmente a las diferentes dependencias organizacionales, de tal manera que se logren óptimos resultados en pos de la sociedad. La gestión por procesos permite la realización de las actividades institucionales enfocadas en la promoción de valor agregado a los bienes y servicios que brinda la organización a la población en cada fase por la que pasa, de tal manera que se obtengan resultados adecuados que permitan satisfacer las necesidades y carencias poblacionales (p. 4).

La gestión por procesos es enfocarse en el trabajo laboral, mediante mecanismos, estrategias que se debe plantear, para obtener beneficios resultantes, que los colaboradores se enfoquen en sus funciones con responsabilidad sin desconcentración que puede perjudicar los propósitos y metas, de plantear un trabajo coordinado entre sus compañeros y tener la comunicación con su empleador y directiva de las actividades que se van avanzando, de poder seguir los procedimientos de acuerdo a las decisiones de sus superiores, ya que dentro de la administración, todo se encuentra plasmado mediante reglas y principios, ya se encuentra estructurado el plan de trabajo como un mapa conceptual, de manera ordenada que función debe cumplir cada uno, y así poder seguir el proceso de trabajar de manera conjunta, y encaminados a cumplir la misión de la organización, de esa manera demostrar que pueden cumplir las expectativas de sus usuarios, trabajando de manera conforme en beneficio de todos, mediante la obtención de resultados positivos.

Lo que trata de lograr y convencer la gestión por procesos es poder enfocarse en sus funciones establecidas, de seguir procedimientos de acuerdo a las

normativas, de no quedarse de brazos cruzados ante situaciones exaltantes, de poder reunirse y afrontar la situación de poder mejorar y dar una solución, de enfocarse de trabajar en equipo, que las prioridades laboral son importantes, que necesita personas concentradas y responsables, que opten por una alternativa de solución, que se mantengan activos, para poder brindar servicios de atención de calidad, es demostrar una organización factible, con ganas de superarse, y poder desarrollar los roles y cumplir con los propósitos plasmados por sí mismos, de poder permitir que los trabajadores puedan ser partícipes de la planificación de las nuevas actividades, de sentir que sus existencia está en poder colaborar con el crecimiento de la institución donde laboran, es un valor agregado más contar con sus opiniones o propuestas de mejora, donde se pueda demostrar que en las ideas de los trabajadores se encuentra la alternativa de solución, cosa que sería factible de continuar con la organización por procesos de mejoramiento.

Para Moreira (2009): Este se conceptualiza por ciertos mecanismos que se realizan en base a proceso de giro que es contante al ciclo de PHVA: Planear: corresponde realiza una estructura organizada por componentes que permiten una mejora institucional, Hacer significa realizar lo que está planeado este corresponde a la ejecución, Verificar: está comprendido por comprobar ciertos procedimientos que se viene realizando, Actuar: es el dinamismo que se le pone a las acciones o actividades que enmarca el sistema organizacional, concebido bajo la terminología del Círculo de Deming, que es elemental para desarrollar las labores de gerencia, es decir que las instituciones tienen que optar por ciertos mecanismo que mejoren la calidad institucional para llegar a los logros que esperan obtener a futuro, sin embargo a veces no son tomados en cuenta pues si esto se quiere lograr se necesita tener un participación activa en observancia de que necesidades o deficiencias tiene la institución. (p. 3).

Dentro de la teoría de procesos de gestión también nos habla mucho con el trato del personal que se desarrolla en una entidad, como se está desarrollando profesionalmente, y como desarrollan sus actividades, si es de manera satisfactorio o falta mejorar la organización, ya que la organización también tiene que contribuir con el apoyo de capacitaciones, actualizaciones para que sus colaboradores se puedan seguir actualizando de las nuevas tendencias que suceden en el ámbito laboral, además de poder seguir respondiendo mejor con las actividades encargadas, porque si la entidad no cuida, o no responde a que sus colaboradores estén satisfactorio con el clima laboral, de seguro tampoco demostraran una buena atención hacia sus clientes, por eso es que se debe planificar de manera ordenada las funciones que deben cumplir cada uno, además se debe seguir una organización de manera ordenada, que todo este coordinado, para proceder al seguimiento de desarrollo de las actividades, de poder centrarse en las metas y la misión que le compete a cada uno.

Es importante de mostrar en toda organización el trabajo y desarrollo de manera eficiente, que cada actividad no solo lo realizan por que deben cumplirlo y ya, no se trata de eso se trata de asegurar la gestión por procesos, de poder trabajar con empeño, con entrega, responsabilidad y compromiso de que las cosas van salir adecuadas según lo planificado, de que en el campo laboral estén todos concentrados solos en sus funciones, de que mantengan la cordura profesional, de tener en la mente que todos deben llegar a las metas de los objetivos, que la institución se refleje con una buena imagen organizativa mediante el trabajo coordinado por ellos, porque la eficiencia de una entidad será demostrada la eficiencia de sus procesos, cada progreso es por el beneficio y trabajo de todos los que conforman el entorno de organización, de poder tener una nueva perspectiva de brindar una nueva impresión de atención hacia los clientes, de que puedan quedar satisfechos de cada servicio o bien que se le brinda, esta clase de gestión es una demostración resultante.

En ese sentido, Núñez et al (2018) mencionan que la denominación de gestión pública involucra que se utilice de la mejor forma los recursos con los que cuenta la empresa siendo estos importante para la obtención de resultados, los objetivos, planteados, es por eso que se realiza una esquematización para poder comprender el concepto de las “Tres E”, eficiencia: cumplimiento de los recursos, eficacia: cumplir con los objetivos planteado pero optimizando recursos, economía: comprende el presupuesto con el que se cuenta, por eso es precio decir que los logros y aspecto son de esencia vital para ejecutar la competencias a nivel gerencial que son utilizadas por ciertos funcionarios públicos, esto con relación a los productos y experiencia que se adquiere dentro de la gestión pública. Esto quiere decir que es vital cumplir con una adecuada gestión pública basada en las orientaciones de la institución (p. 762).

La gestión por procesos se desarrolla en diversas organizaciones, ya que no se trata de otra cosa que seguir procedimientos de organización, porque hablamos de administración lo cual compete a cualquier entidad, de tener en el enfoque de concentrarse en el plano de actividades que se tiene que seguir, y de cumplir el trabajo normativo de acuerdo a principios y valores planteados por la entidad, lo cual también compete la capacitación al personal de la modernización tecnológica, ya que hoy en día toda gestión no procede sin la ayuda de la herramienta tecnológica, ya que es más factible, de poder controlar y registrar todas las operaciones que se realiza en cada área de trabajo cronológicamente, de estar todos enlazados a un mismo sistema de operación para ofrecer mejorías en la atención a los usuarios que necesitan de nuestro servicio, en el caso de la gestión pública de seguir los procesos de forma ordenada y coordinada en favor de la sociedad, siendo así poder mejorar cada proceso hacia una determinación de valor de contribución de beneficio resultante.

Mediante la demostración de gestión por procesos resulta relevante la demostración de preparación de mecanismos dinámicos, según las necesidades que se necesita cubrir, para resultar factible el fortalecimiento de los objetivos de la organización, realizar un gran enfoque de procesos en la gestión administrativa conlleva a pertenecer una de las mejores herramientas de crecimiento y superación de las actividades que se planifican, además los métodos estratégicos hacen que la administración se pueda ajustar a la realidad de los sucesos, de poder identificarse como una organización de una gran imagen institucional, que se siga procediendo de la manera factible, de generar un solvencias considerable, de poder responder a un trabajo de calidad, con un desarrollo eficiente de las actividades que se generan, de pertenecer al trabajo coordinado y mantener en contacto de cada detalle, que se consagra, de poder darle el valor a cada recurso que apertura la entidad, la gestión por procesos resulta ser un valor agregado a la función de las actividades.

Este se puede describir o conceptualizar como un mecanismo idóneo de dirigir el trabajo donde se apunte cada vez un mejoramiento de la calidad institucional de actividades que componen a la organización esto se realiza por un debido proceso de identificación, que consiste en el proceso de poder realizar una identificación sobre un talento humano que reúna las cualidades para el desenvolvimiento de actividades, selección: implica realizar una correcta elección del talento humano que pueda desenvolverse en el ámbito laboral, descripción: es poder en manifiesta cuales son las acciones que se realizará en cuanto a las competencias, documentación: es el trámite con respecto a la documentación sobre los cuales se medirá la evaluación que se aplica al talento humano, que estos permitirán el desarrollo organizacional. Siendo posible que sirvan para la realización de ciertas herramientas que son relevantes sobre el cual se tiene que desarrollar un conjunto de actividades que son primordiales para el crecimiento y auge empresarial y que estas las debe ejecutar el talento humano sobre su

desenvolvimiento que tiene con aspectos sumamente objetivos al alcance de la consolidación de las actividades que se desean seguir.

Hablar de gestión por procesos concierne también de contar con el personal adecuado, con el compromiso y responsabilidad de trabajar mediante las funciones que se les asigna, ya que nos referimos a la responsabilidad del departamento de RRHH, que tiene como función valorar sus capacidades que ofrecen para conseguir el trabajo oportuno o según lo referente a su experiencia, el enfoque por procesos construye a un nuevo vínculo organizacional que trabajen de manera razonable y eficiente, que se puedan concentrar en las labores asignadas que todo estén pendientes de cada detalle, y de poder llegar a cumplir la meta establecida, de formarse de manera coordinada como se planificó desde un principio al comenzar sus actividades, que se mantengan en su misma posición de sus funciones, todo es base de hacer realidad el cumplimiento de las objetivos siempre con la empatía de seguir las normativas, porque acá lo relevante es conservar la activación que muestra el personal de trabajo, porque añade el valor de fortalecer la organización.

La gestión por procesos genera a un nuevo cambio de organización que se tiene que seguir, nuevos métodos según el ámbito estratégico que se desarrolló, con las nuevas actualizaciones que se debe manejar de ahora en adelante, si de verdad se quiere mejorar la coordinación administrativa, y poner a un nuevo nivel de productividad, no se trata de mantener un trabajo de generar el mismo rotamiento sin ningún cambio de generar nueva impresión de gestión ante los usuarios, así para lograr también se necesita el apoyo de todo el personal de mantenerles capacitados, para poder trabajar las coordinaciones en forma par, no impar, de que todos estén al nivel de entender cada proceso que se quiere realizar o innovar al nuevo cambio de resultados, de obtener una organización productiva, que refleje mediante la imagen organizacional, de realizar una nueva apertura de cambio donde

todos estén comprometidos a la labor de conseguir alcanzar las metas, de realizar nuevas decisiones, si es por la razón de mejorar ciertas áreas de trabajo, de demostrar al buen funcionamiento progresivo.

En lo que respecta de la Política a nivel nacional y la modernización referente a la Gestión Pública la cual manifiesta que la gestión se sustenta en la gestión pública este brinda un beneficio a la determinación de procesos que se ejecutan en la institución y con esto tiene cierto contenido que se realizan en bases de ciertas cadenas de valor, pues la misión de estas tiene que ser garantizar los viene y servicios de las persona, esto en cuanto a los recursos con los que cuenta la institución. Esto compone que en la actualidad se debe realizar una actualización de las situaciones en las que utilicemos a la gestión pública pues la forma de realizar las actividades ha tomado un cambio circunstancial de las acciones conforme al procedimiento es importante que en la gestión por proceso se realice cada paso de manera correcta y sustancial (Palmberg, 2009).

Con respecto a la gestión pública corresponde a que los funcionarios puedan llevar el caso de la gestión por procesos de hacerse responsable de mejorar las actividades, y llegar cumplir las actividades según las funciones pactadas entre ambas partes, siguiendo las normativas del marco legal, que establece toda gestión pública según su constitución, de que puedan buscar la forma de replantearse nuevas técnicas de organización, que resulten beneficiosas y al proceso de un nuevo desarrollo, ya que ahí tenemos que ver con los recursos del estado, los servicios que necesitan ser atendidos las sociedad, de cómo poder mejorar esta situación con el respecto de atención, de crear nuevas estrategias de atención, de enfocarse de cumplir el trabajo de calidad, de poder centrarse en las capacitaciones que se organizan, de poder asistir todos para mantenerse actualizados a las nuevas tendencias teóricas, tecnológicas, y sobre todo de las nuevas modalidades de trabajo que se va

desarrollar, así como también de las nuevas normativas que se tienen que tomar en cuenta, todo para desarrollar el trabajo coordinado.

Siendo que al tener en cuenta este devenir de ideas, el correspondiente órgano de la Presidencia del Consejo de Ministros (2020), menciona que la gestión por procesos tiene sustento en la organización de fines institucionales, como: organizar: se refiere en la forma en que se debe realizar un trabajo colectivo para llevar a cabo la realización de actividades, dirigir: se enfoca en la manera de poder ejecutar la excelencia de dirección en torno a las actividades institucionales hacia sus objetivos y logros. Así como también, enfocada en la excelencia institucional: (1) Induce al compromiso de la alta dirección: este comprende que la gerencia, autoridades y funcionarios deben tener una excelente comunicación asertiva y trabajo en equipo el cual demuestre el apoyo por los máximos representantes de la empresa y de esta forma el personal se sienta confiable de quienes direccionan los objetivos 2) Este tiene los objetivos estratégicos transparentes y concretos: esto involucra que se requieren de estrategias en cuanto al desarrollo de prácticas institucionales que destinen la organización para que en cualquier deficiencia se puedan utilizar las estrategias institucionales, (3) Se sostiene por el debido propósito de brindar confianza que pueda complementarse de forma excelente en la gestión de los procedimientos: esto implica tener los recursos correspondiente que se requieren la adecuada por procesos, es decir se debe tener en claro la utilización eficiente de recursos por que sin eso no se podrá lograr una eficiente gestión por procesos, (4) Es un apoyo sobre el órgano que es encargado en cuanto a la incorporación de la gestión en base a procesos en una condición de gestión por resultados: que los procesos realizados refuercen la aplicación de gestión por procesos de tal forma que se obtengan resultados favorables para la institución (p. 12).

En lo que corresponde a lo mencionado es menester decir que en cuanto a la gestión por procesos, Begazo y Fernandez (2016) mencionan que los mecanismos es esencia a forma parte de la administración, es decir están inmersas dentro de todo empresa que puede ser de índole pública o privada, están conforman lo que se tiene que hacer y cómo debe hacerse , sirven para complementar el trabajo en equipo y estas generan una obligación esencial sobre la creación de cierta cultura de calidad, está conformada por aquellos resultados sobre la relación laboral en los que es necesario la sinergia de trabajo en quipos y el nivel compromiso de los colaboradores.

También corresponde dentro al teoría de la gestión por procesos, lleva al enfoque de una cambio metodológico, con nuevas técnicas, y procedimientos que se tiene que seguir, lo cual se necesita que todo el personal cumplan las mismas expectativas de trabajar para poder dar inicio a un nuevo proceso, que el compromiso consagre de todos estén integrados a la relevancia de participación según las habilidades que poseen, siendo así cada uno demostrará su esfuerzo de concentración en la misión que se tiene que lograr, de poder hace posible lo planificado, que cada uno se mantengan en su posición, que estén al tanto de las nuevas indicaciones que se puede reforzar la labor, así como también de no generar el desorden, que todo se trabaje de manera organizada, coordinada, respetando los lineamientos, según las perspectivas de responsabilidad de cada uno, mediante la aplicación de los principios y valores, que se debe tener en cuenta siempre si se quiere lograr que todo resultado salga según lo planificado, para el mejoramiento continuo.

En esa dirección, los autores Jordán et al (2017) mencionaron que, la gestión por procesos permite a las entidades obtener mejores y mayores resultados, pues se enfoca en cada fase y proceso por la que pasa un bien y servicio hasta llegara al consumidor final, de tal manear que este resulte adecuado pueda superar las expectativas de los consumidores, clientes o usuarios,

esto corresponde un cambio en el de un cambio de modelo en la actitud sobre las personas en la forma que realizan el trabajo. La gestión por procesos engloba un conjunto de actividades desarrolladas bajo el enfoque del proceso administrativo, donde se planifican, organizan, dirigen y controlan cada actividad secuencial y transversalmente a las diferentes dependencias organizacionales, de tal manera que se obtengan resultados por encima de lo esperado y que supla debidamente las necesidades la población. La gestión por procesos permite la realización de las actividades institucionales direccionadas en la procreación del valor adicional a los bienes y servicios que brinda la organización a la población en cada fase por la que pasa, de tal manera que se obtengan resultados adecuados que permitan satisfacer las necesidades y carencias poblacionales (p. 4).

En esta secuencia Llanes et al (2014) reafirman que esto se debe a un sistema de los procesos los cuales están vinculados entre sí, y con cierto ámbito, que se debe al satisfacer en base a los requisitos que son se componen por todas las partes la gestión por procesos, comprende el desarrollo de actividades institucionales en base al valor agregado hacia el consumidor, cliente o usuario, lo cual permite direccionar una entidad hacia los objetivos y propósitos que desea alcanzar. La gestión por proceso debe ser de modo que los procesos sean utilizados para que dentro de la administración pública al cual se le permite que exista un determinado éxito puede ser la organización siendo así que este tiene que estar agrupado por cierto mecanismo que son adecuados y también eficientes sobre gestión del manejo de información este puede permitir un insumo característico que se toma para tomar decisiones (p. 258).

Desde la posición de Piñuela & Quito (2020), las organizaciones son un sistema característico que están compuestos por personas, procesos, infraestructura, tecnologías y demás aspectos importantes para su adecuado desenvolvimiento. La gestión por procesos permite a las organizacionales

enfocarse en cada proceso que realiza de tal manera que resulte exitoso y de alcancen grandes resultados. En el sector público, cada proceso se encuentra regulado por diferentes normativas, mucho más al tratarse de ejecución presupuestal o aspectos relacionados con el gasto público, por lo que la gestión por procesos asegura que cada actividad a realizarse se efectúe considerando el apego a la normativa y legislación vigente, evitando inconvenientes que afecten a la organización o atenten contra la correcta utilización de los recursos estatales.

En base al autor Salimbeni (2019) existen ciertos elementos que se utilizan frecuentemente en lo que respecta la gestión de procesos. Son: Calidad Total, EFQM e ISO 9001, los cuales aseguran la adecuada realización de los procesos y actividades institucionales. La gestión por procesos en las entidades gubernamentales se encuentra enfocada en la generación de valor público en cada actividad realizada, permitiendo generar óptimos resultados en beneficio de la población. El sector público es el encargado de administrar los recursos estatales enfocándose en la atención y cumplimiento de las necesidades primordiales de la sociedad, es así por ello que la gestión por procesos permite que cada acción estatal se realice teniendo en cuenta el debido proceso y en el marco de respeto a los derechos fundamentales, evitando el malemplo de los recursos disponibles de los fondos públicos al beneficio individual de los funcionarios estatales. Las acciones de control enfocadas en gestión por procesos contribuyen a la verificación de cada fase, actividad o proceso que se realice dentro de las entidades públicas para asegurar la óptima gestión pública.

Por su parte, los autores Smart et al (2013) manifestaron que en el sector público la gestión por procesos se enfoca en la satisfacción plena de los usuarios, considerando aspectos como: i) Determinación de procesos, comprende actividades de planificación que permiten determinar los procesos necesarios que deben llevarse a cabo el logro de objetivos

instituciones, así como para la obtención de resultados necesarios en el cumplimiento de las funciones organizacionales. Es decir que a través de un análisis sistemático y minucioso por parte de cada entidad se determinan los procesos que deben llevarse a cabo para el cumplimiento de tal fin u objetivo, de tal manera que sea relevante y genere valor al producto final, sea bien o servicio, permitiendo satisfacer las necesidades poblacionales. ii) Control y análisis de los procesos desarrollados, comprende actividades de control, seguimiento, control, monitoreo y medición de cada proceso que se efectúa en la organización, de tal manera que se asegure su adecuada ejecución y se obtengan óptimos resultados. En el sector público, las actividades de seguimiento, medición y análisis permiten a las entidades conocer la manera en que se emplean los recursos públicos y los resultados que se obtienen a través de su gestión adecuada (p. 11).

Los estándares que componen la gestión están relacionado al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2014), son Eficacia: corresponde al nivel en la que se realizan las actuaciones de los objetivos propuestos, Efectividad: esta es medida por el vínculo que se manifiesta entre el logro de programas y los recursos que se utilizan para el cumplimiento de los propósitos establecidos. Estas se miden por la capacidad en que se programan la administración que sirve para poder conllevar, generalizar, o desplazarse de manera firme siempre que en la manifestación de los materiales son realizados por una debida serie de dominios que son financieros. Calidad: Es la significancia con lo que se miden las cosas, las circunstancias, capacidades, sirven para manifestar ciertos bienes y los denominados servicios que se producen (p. 22).

De igual modo, la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP (2018) define que la gestión por procesos comprende los siguientes subprocesos: 1. Definición de procesos: es decir estos se deben conceptualizar como la identificación que adquieren los denominados

procesos y se manifiestan por aquellos elementos que forman parte, sin embargo teniendo en cuenta la medicación de sus elementos de los que forma parte procurando una mejora constante, 2. Monitorio de actividades, este es el proceso en el cual se evalúa si los procesos son aceptables o no son aceptables, 3. mejora de procesos: consisten en poder observar aquellas deficiencias y poder subsanarlas, mejorarlas. Si en de esa manera que con lo que corresponde a la incorporación de procesos se puede adquirir cierta información que es destinada a poder realizar una formulación e incorporación de ciertos documentos en lo que corresponde la gestión institucional (p. 3).

De cierta forma, la correspondencia de la Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41 (2020) establece de modo concreto que existen cierto tipos de procesos: Estratégicos: En los cuales se puede de alguna forma pueden conceptualizar las políticas institucionales, siendo así que denominado planeamiento institucional, manifiesta sobre las estrategias correspondiente a propósitos y visión de la entidad. Misionales: Este menciona la elaboración de ciertos productos y servicios que son tomados en cuenta por la universidad. De soporte: En los cuales se encuentran inmiscuidos ciertos recursos que sirve para elaborar aquellos productos que tienen la institución. (p. 5). Sin embargo, este tiene que realizarse de forma consecutiva cuenta con una forma consecutiva de realización sobre cierto aporte que se deben destinar a la continuación de ciertos prospectos que son encaminados por un estándar de objetivos que son comprometidos a la realización de datos que se plantea en la realización de contenidos que son tendiente a fortalecer el órgano institucional, con la utilización de políticas públicas que son orientadas a los propósitos institucionales y que estén para satisfacer las necesidades que están relacionadas a los productos y servicios que se adecuan al desarrollo de funciones.

Por otro lado, Alarcón et al (2020) menciona que la gestión por proceso debe ser de modo que los procesos sean utilizados para que dentro de la administración pública al cual se le permite que exista un determinado éxito puede ser la organización siendo así que este tiene que estar agrupado por cierto mecanismo que son adecuados y también eficientes sobre gestión del manejo de información este puede permitir un insumo característico que se toma para tomar decisiones. Es necesario de acuerdo a las deficiencias informadas o presentadas al interior de la organización utilizar la implementación de ciertos mecanismos que son eficaces para sacarle un provecho sostenible en cuanto a que el talento humano pueda tener mayor facilidad para la aplicación de los mismos y siempre que exista un trabajo colectivo destinado a la toma de decisiones que servirán para conducir a la empresa que pueda ejecutar los procedimientos con un margen de satisfacción idónea para la gestión, la cual debe darse con el realce que corresponde, en el sentido que su imagen será de mayor expectativa institucional (p. 2).

Bajo la perspectiva de los autores Begazo & Fernandez (2016), las entidades desarrollan una serie de procesos y actividades con el propósito de alcanzar metas y objetivos que supongan desarrollo. La gestión por procesos en las entidades gubernamentales se encuentra enfocada en la generación de valor público en cada actividad realizada, permitiendo generar óptimos resultados en pos de la sociedad. La gestión por procesos permite a las organizacionales enfocarse en cada proceso que realiza de tal manera que resulte exitoso y de alcancen grandes resultados. En el sector público, cada proceso se encuentra regulado por diferentes normativas, mucho más al tratarse de ejecución presupuestal o aspectos relacionados con el gasto público, por lo que la gestión por procesos asegura que cada actividad a realizarse se efectúe en función al cumplimiento a la normativa, evitando inconvenientes que afecten a la organización o atenten contra el correcto uso y manejo de los recursos públicos.

Asimismo, el autor Salimbeni (2019), indicó que existen una serie de parámetros o estándares tales como la ISO 9001, Calidad Total, así como EFQM que definen el adecuado proceder de las organizaciones, con el correcto desarrollo y gestión de la infraestructura, tecnología, talento humano y demás recursos que dispone para la ejecución de sus funciones. La gestión por procesos permite a las organizacionales obtener éxito en cada actividad o acción que realice, debido a que cada actividad o acción que se decida realizar se encuentra regulado por diferentes normativas, mucho más al tratarse de ejecución presupuestal o aspectos relacionados con el gasto público, por lo que la gestión por procesos permite evitar eventos desfavorables que afecten a la organización, permitiendo a la vez generar óptimos resultados, dando satisfacción de las necesidades en el marco del respeto a la legislación y normativa de la institución.

Las dimensiones de la variable gestión por procesos fueron expresadas mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2018-PCM/SGP (2018), siendo estas: **Primera dimensión: Determinación de procesos**, comprende actividades de planificación que permiten determinar los procesos necesarios que deben llevarse a cabo el logro de objetivos instituciones, así como para la obtención de resultados necesarios en el cumplimiento de las funciones organizacionales. Es decir que a través de un análisis sistemático y minucioso por parte de cada entidad se determinan los procesos que deben llevarse a cabo para el cumplimiento de tal fin u objetivo, de tal manera que sea relevante y genere valor al producto final, sea bien o servicio, permitiendo satisfacer las necesidades poblacionales. Teniendo como indicadores los siguientes: Identificación de productos, a través del cual se tienen perfectamente identificados cuáles son los productos que se ofertan. Identificación de procesos, La entidad tiene perfectamente identificados cuáles son sus procesos, y cuáles son los recursos necesarios para ejecutarlos. Caracterización de procesos, la entidad tiene conocimiento de cuáles son las características de cada uno de los procesos. Determinación

e interacción de procesos, a través de la individualización de los procesos, se logra determinar cuáles son procesos complementarios. Aprobación de procesos generados, a través de la revisión de los procesos, se optimizan los mismos (p. 9).

Segunda dimensión: Seguimiento, medición y análisis de procesos, comprende actividades de control, seguimiento, monitoreo y medición de cada proceso que se efectúa en la organización, de tal manera que se asegure su adecuada ejecución y se obtengan óptimos resultados. En el sector público, las actividades de seguimiento, medición y análisis permiten a las entidades conocer la manera en que se emplean los recursos públicos y los resultados que se obtienen a través de su gestión adecuada. Asimismo, permite medir el desenvolvimiento y efectividad que tiene el personal en los procesos instruccionales, cualificando los resultados que se obtienen, permitiendo mejorar el rendimiento organizacional aplicando mejoras correctivas en cada proceso. Teniendo como indicadores, los siguientes: Seguimiento de procesos; se hace una evaluación para determinar el desarrollo de los procesos. Análisis de procesos, a través de una evaluación se verifica el cumplimiento óptimo de los procesos (p. 10).

Dimensión tres: Mejora de procesos. Consiste en poder contar con una excelente gestión de desempeño en cuanto a los procesos según las prioridades que tiene la entidad, es decir que cuando nos referimos a mejorar los procesos este tiene que ver con un mecanismo empresarial que se realiza por medio de que se presenta una baja eficiencia que se sustentan el desarrollo de funciones, que corresponde a los procesos institucionales los cuales deben proporcionarse un mejor nivel de calidad, siendo posible evaluar las fallas, corregirlas dándoles un valor agregado que sirva para potenciar las ineficiencias que se presentan, en ese sentido se debe contar con un mecanismo que sirva como filtro ante la ejecución de acciones o actividades que se realicen para conllevar a los objetivos sobre un avance significativos,

detallado, este puede acrecentar las oportunidades de negocio desde el perfil institucional, el talento humano debe ser cuidadoso en el desenvolvimiento de sus funciones porque un mal movimiento puede terminar agravando la situación y no corrigiéndola. Teniendo las siguientes dimensiones: Selección de problemas en los procesos; ante la evaluación realizada, es posible la detección de los problemas localizados en los procesos. Análisis causa efecto; ante la obtención de los problemas presentados se realizará el análisis de la causa efecto. Selección de mejoras; este proceso permitirá la selección de las ideas de mejora. Implementación de mejoras; posterior a la elección de las mejor de las mejoras, se buscará la adecuación de los procesos (p.11).

Respecto a la variable **calidad de servicio**, la Secretaria de Gestión Pública (2019), la conceptualizó como una cualidad de excelencia que poseen los servicios brindados por una entidad, así como también puede estar adherido a los bienes que produce, permitiendo la satisfacción de las necesidades de los clientes y/o usuarios. La calidad de servicio es una condición que poseen los bienes y/o servicios que brinda una entidad, dicha condición permite cumplir las expectativas que poseen los consumidores o usuarios de tal manera que satisfagan sus necesidades cabalmente. En el sector público, la calidad de servicio debe ser garantizada por todas las entidades estatales descentralizadas a nivel nacional, pues tienen por objetivo la satisfacción de necesidades y carencias poblacionales a través de los servicios que brinda haciendo uso de los recursos públicos, es por ello que se debe gestionar adecuadamente el talento humano disponible, de tal manera que se logre mayor eficiencia y eficacia en las actividades institucionales, llegando a cumplir con los objetivos planteados como organización en beneficio de la comunidad (p. 6).

En ese sentido es preciso conceptualizar la calidad y servicio incluyendo términos básicos y claves, tal como lo indican los autores Castellano et al

(2019), los cuales indicaron en primer lugar que el término calidad se entiende como una cualidad que presentan los bienes o servicios que oferta una entidad, los cuales cumplen con requisitos mínimos que presentan las perspectivas de los consumidores, es decir, que la calidad de un producto sea bien o servicio está determinado por el nivel de expectativas que posean los consumidores, por lo que resulta necesario que toda entidad pueda determinar los requerimientos de los compradores, de tal manera que pueda superarlas y satisfacerlas adecuadamente. Esto indica que las entidades deben brindar bienes y servicios con cualidades por encima de los estándares que requieren los consumidores, de tal manera que satisfagan sus expectativas, logrando un mejor beneficio institucional. Las instituciones deben disponer de elementos que sean adquiridos para el despliegue a las actividades, pudiendo contar con clientes o usuarios satisfechos (p. 396).

Es importante tener presente que la calidad tiene que ver con la excelencia de un bien, servicio o la atención que viene acompañado con estos. La calidad está ligado a ciertos componentes que son necesarios para que se logre la fidelización de los consumidores, pues al brindarse bienes o servicios de calidad se estará satisfaciendo óptimamente las expectativas de los consumidores y con ello satisfaciendo sus necesidades. La fidelización de los clientes es un aspecto muy importante para las entidades, pues esto genera incremento en sus niveles de ventas e ingresos, repercutiendo en gran medida en sus resultados en términos de rentabilidad o utilidades. La calidad debe entenderse como un proceso más no como un resultado, pues corresponde a una cualidad de haber realizado correctamente las actividades institucionales, a partir de una correcta administración de los recursos hasta un buen desempeño o rendimiento laboral. Es de vital importancia tener presente la calidad en las organizaciones que contribuya con su identidad o personalización dentro del mercado competitivo.

Por otra parte, el autor Flores (2017) manifestó que el servicio manifestó que el servicio es un elemento intangible que se genera en la interrelación entre el consumidores y los colaboradores de la entidad, pues posibilita el alcance de las necesidades de los pobladores y la satisfacción plena de sus necesidades, en ese sentido se debe decir que la calidad de servicios viene acompañada de una suma de actividades que involucran la excelente utilización de recursos institucionales, logrando que los clientes se fidelicen. Es así que la calidad de servicios comprende la entrega de servicios en óptimas condiciones, que se consigue tras haber realizado una serie de actividades adecuadamente gestionadas que posibilita el cumplimiento de requerimientos de los consumidores. Las organizaciones que ostenten calidad en sus procesos, bienes y servicios que brindan tienen grandes posibilidades de fidelizar a sus consumidores gracias a la satisfacción que logran en sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas.

Así mismo, la correspondiente utilización de recursos está basada en los servicios que se ofrecen y su comunicación asertiva entre cliente y talento humano, pues la empresa debe tener claro con que servicios se cuentan, que recursos servirán para darle un valor agregado a la misma y como aportaran estos en su ofrecimiento, pues tienen que estar involucrados sobre los fines y metas institucionales que estos tienen la agilidad del talento humano que tienen servirán para el impulso necesario de la misma siendo así que se requiere un correcto desenvolvimiento de la misma para la ejecución de sus acciones y actividades que se necesiten para el desarrollo correspondiente de la misma, sin embargo es importante contar con planes aparte del que se ha constituido para el desarrollo de la empresa, pues un plan de acción secundario podrá de cierto modo remplazar en las veces que sea necesario si el plan principal, no funciona velando este por la calidad institucional y no perdiendo preponderancia en la realización de sus actividades institucionales, en ese sentido es importante poder contar con un análisis

estructurado sobre todos los pasos que se siguen para conseguir las metas que se plantean.

Bajo el mismo contexto, Ganga et al (2019) indicaron que la calidad de servicio comprende acciones determinantes por la organización generadas en la interacción entre el cliente y los que se encuentran al frente de la entidad para prestarlos, siendo de esa forma que se puede lograr un crecimiento satisfactorio dentro de la institución. Asimismo, la calidad de servicio es una condición adherida a la prestación de servicios que puede ir acompañada de un bien material, con la cual se satisface las expectativas, necesidades y/o carencias que posee un consumidor, cliente o usuario. La calidad es una cualidad de excelencia que está asociado a un bien o servicio, permitiendo la satisfacción de requerimientos de los consumidores. La calidad de servicio es una condición que poseen los bienes y/o servicios que brinda una entidad, dicha condición permite cumplir las expectativas que poseen los consumidores o usuarios de tal manera que satisfagan sus necesidades cabalmente.

De lo señalado por los autores Ganga et al (2019), se puede determinar que la calidad de servicios es el nivel en el que un bien o servicios suple las necesidades que el usuario posee respecto a los servicios, este involucra sobre un suficiente nivel de eficiencia siendo así que sirve como servicio que se pueden ofrecer a las debidas organizaciones de calidad pública dirigida a una sociedad que presionado por un alto problema que se tiene que darle respuesta y que tiene una serie de necesidades a los cuales deben darles solución, por lo cual se debe contar con recursos que sean suficientes. En ese sentido se puede decir que los servicios y productos deben tener un estándar de calidad con los que deben ser puestos al mercado por ejemplo estos tienen que cumplir con el grado de satisfacción que el cliente espera recibir, la agilidad en la atención de calidad, todo esto porque es importante que las acciones sean enmarcadas dentro de un procedimiento adecuado

para la realización de un calidad única respecto a servicios y productos, estos entonces tienen que ser medibles para que la empresa se asegure de lo que está brindando a sus clientes.

La Ley N° 27658 (2002), Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, menciona que el estado se encuentra en el proceso de modernización dado al aprovechamiento, crecimiento de la gestión pública sobre como estructura un estado que es democrático, existe una denominada descentralización y debido al servicio ciudadano. En ese sentido, el artículo 5-A prescribe un cierto mecanismo conformado por un Sistema Administrativa de Modernización sobre la gestión pública el cual tiene como resultado garantizar cierta calidad sobre cierto ofrecimiento de bienes, en el marco de los procedimientos normativos, no deja de preocuparse por la calidad institucional que se debe ofrecer, así como el respaldo de ciertas instituciones que sean necesarias para la participación en los procedimientos administrativos por eso debe tenerse en cuenta que es necesario poder tener una relación integral con todos los miembros que forman parte de la organización pues existe un marco protector normativo que de alguna forma garantiza la realización de los servicios y productos así como el respaldo de una empresa de calidad (Akroush et al 2015).

Asimismo, los autores Arciniegas & Mejías (2016) indicaron que en el sector público, la calidad de servicio debe ser garantizada por todas las entidades estatales descentralizadas a nivel nacional, pues tienen por objetivo la satisfacción de necesidades y carencias poblacionales a través de los servicios que brinda haciendo uso de los recursos públicos, es por ello que se debe gestionar adecuadamente el talento humano disponible, de tal manera que se logre mayor eficiencia y eficacia en las actividades institucionales, llegando a cumplir con los objetivos planteados como organización en beneficio de la comunidad. Los bienes o servicios que oferta una entidad, deben cumplir con una serie de requisitos mínimos relacionados

con las expectativas de los clientes, de tal manera que se logre satisfacerlos, es decir que la calidad de un producto sea bien o servicio está determinado por el nivel de expectativas que posean los consumidores, por lo que resulta necesario que toda entidad pueda identificar los requerimientos de los usuarios, de tal manera que pueda superarlas y satisfacerlas adecuadamente.

Según Ganga et al. (2019), en cuanto a la gestión pública de calidad debe ser asegurada por todas las instituciones que conforman el estado, este involucra sobre un suficiente nivel de eficiencia siendo así que sirve como servicio que se pueden ofrecer a las debidas organizaciones de calidad pública dirigida a una sociedad que presionado por un alto problema que se tiene que darle respuesta y que tiene una serie de necesidades a los cuales deben darles solución, por lo cual se debe contar con recursos que sean suficientes, es decir que la institución debe estar al tanto de las expectativas institucionales que se les debe abordar a una empresa para su potencial crecimiento que servirá a futuro, siendo importante que estas hagan una examen de lo que le falta a la empresa lograr, que necesidades necesita satisfacer la población en general y como se puede superar los inconvenientes que presentan la empresa porque todos estos factores suman con la finalidad de que la institución obtenga los servicios que requiere para el crecimiento institucional (p. 669).

Desde otra perspectiva, Arciniegas & Mejías (2016) este define que la calidad se tiene que hacerse sobre una calidad conforme a prevención de bienes y servicios, esto se vincula conforme: a) de la capacidad de respuesta de la organización: este se vincula conforme a la solución de los dilemas que se pueden experimentar y la manera en cómo afronta la organización de forma rápida y significativa, b) de la actitud personal: este compone como se desenvuelve la organización ante una serie de actividades que se tienen que realizar para poder generar crecimiento en la institución, es decir que en el

contexto de atención a los usuarios estos valoran la rápida atención que se les brinda y se sienten satisfechos con la respuestas inmediatas que reciben sobre sus necesidades que tienen, en ese sentido es importante que se tenga en cuenta que las soluciones deben cumplir las expectativas de los clientes generando confianza y aceptación sobre los bienes que necesite sobre la empresa. c) de la capacidad profesional de los trabajadores: esto consiste sobre las competencias que se necesitan para poder lograr las funciones y acciones correspondientes a las actividades que se deben ejecutar. Siendo de esa manera importante tener una dinámica sobre factores, que pueden formar parte de una ausencia sobre el mal funcionamiento, esto impide que ofrecer un alto y eficiente servicio de calidad esto quiere decir que el talento humano debe estar en óptimas condiciones sobre el desenvolvimiento de sus tareas o labores que tienen que realizar a diario para eso debe contar con una óptima especialización sobre las competencias que necesita reforzar o mejorar, en ese sentido la institución debe brindarle facilidades para su capacitación o capacitarlos para un mejor respuesta institucional frente al mercado consumidor, en ese sentido se necesita que las capacidad de los trabajadores se encuentre en niveles adecuado para su desenvolvimiento.

Las entidades deben brindar bienes y servicios con cualidades por encima de los estándares que requieren los consumidores, de tal manera que satisfagan sus expectativas, logrando un mejor beneficio institucional. Las instituciones deben disponer de elementos que se requieren para el desarrollo de sus actividades, pudiendo contar con clientes o usuarios satisfechos. Asimismo, la calidad se relaciona con la excelencia en la atención a los consumidores que brinda una entidad. La calidad está ligado a ciertos componentes que son necesarios para que se logre la fidelización de los consumidores, pues al brindarse bienes o servicios de calidad se estará satisfaciendo óptimamente las expectativas de los consumidores y con ello satisfaciendo sus necesidades. La fidelización de los clientes es un aspecto muy importante para las entidades, pues esto generar incremento en sus

niveles de ventas e ingresos, repercutiendo en gran medida en sus resultados en términos de rentabilidad o utilidades.

Así también, los autores Kabir & Carlsson (2010) manifestaron que, en toda organización es relevante el desarrollo de un óptimo servicio y/o producto que se ofrecen a los clientes, siendo así que se toma en consideración a los clientes internos para formar parte de ciertos espacios o condiciones sobre el uso adecuado de atención a los consumidores externos. Es así que cuando los clientes demandan determinado servicio, tienen expectativas y necesidades que desea satisfacer y es el empleado quien tiene que realizar una primera manifestación de atención la cual requiere de una excelente presentación. Es necesario poder satisfacer las necesidades que tiene el cliente esto nos reconocerá como una empresa que brinda servicios de calidad, esto incluye que se desenvuelvan dentro del protocolo establecido por cada institución, empresa, organización, así como tener en cuenta el personal, demostrando responsabilidad social.

En cuanto a la gestión pública de calidad se tiene conocimiento debido que las instituciones que conforman el estado. Esto tiene raíz sobre lo que corresponde a la gestión pública siendo de esa forma que se requiere una correcto manejo de la y desenvolvimiento en las instituciones que conforman en el estado, siendo así que existe un gran margen de beneficios dirigido a las organizaciones sobre la calidad pública siempre que sea dirigida a una sociedad en el cual se puede tomar en cuenta sobre los problemas que existen y tienen que darse una solución y respuesta inmediata , hay una serie de necesidades que se necesitan identificar en los que se tiene que tener una perspectiva para darle una cierta forma de resolución de conflictos, por lo cual se deben contar con recursos suficientes, por la tanto las instituciones tienen la imperiosa necesidad de poder agilizar el mecanismo de atención sobre sus usuarios para desarrollar de forma ordena y rápida los lineamientos institucionales.

Asimismo, los autores Arciniegas & Mejías (2016) manifestaron que la calidad es deben ser entendida como un proceso mediante el cual de obtienen bienes y servicios en óptimas condiciones aptas para la satisfacción de necesidades de la población, por lo que las diferentes organizaciones deben enfocarse en desarrollar procedimientos de calidad, de tal manera que los resultados que obtenga sean óptimos y permitan un crecimiento institucional adecuado, aprovechando las oportunidades existentes para las organizaciones que obtienen calidad en sus procesos y resultados. La calidad en el servicio es un tema imprescindible para obtener su consideración y que este genere buenas referencias de la organización, permitiendo a la entidad incrementar sus niveles de venta y por ende también incrementar sus resultados en términos de rentabilidad y productividad. La calidad debe entenderse como un proceso más no como un resultado, pues corresponde a una cualidad de haber realizado correctamente las actividades institucionales, a partir de una correcta administración de los recursos hasta un buen desempeño o rendimiento laboral. Es de vital importancia tener presente la calidad en las organizaciones que contribuya con su identidad o personalización dentro del mercado competitivo.

La Ley N° 30224 (2014) en el Artículo 6 prescribe que los propósitos del Sistema Nacional de Calidad son: a. Reforzar las políticas y lineamientos institucionales de la calidad: este tiene que ver con los procesos y políticas de calidad que se incorporan en las instituciones para la obtención de logros y resultados, b. Orientar y articular las actividades de normalización: se debe tener un plan estructurado orientado a las actividades que se desean realizar así como la correcta ejecución de las mismas que permitan el crecimiento constante dentro del ámbito que se desenvuelve, c. Fomentar una cultura de calidad: esto quiere decir que debe de existir una difusión de las políticas de calidad que se establecen dentro de la institución para que este en el alcance de todo el persona y estas puedan compartirlas con el resto del talento humano que se requiere, d. fomentar y proporcionar un serie de expectativas

sobre la calidad de normas que son tendientes a la regularidades que requieren tanto en los mercados locales y nacionales, las cuales tengan un objetivo establecer y lograr ciertos resultados factibles que de alguna forma certifique los niveles de calidad (p. 2).

Asimismo, en cuanto a la importancia de la calidad de servicio, Salazar & Cabrera (2016) menciona que en la actualidad se requiere un margen tendiente a mejorar la relevancia consecuente a la dirección del mercado sobre la comercialización de servicios y sobre las expectativas que este debe lograr, permitiendo de alguna manera la diferenciación de negocios que se requiere. En el ámbito internacional, las exigencias del mundo globalizado han generado la necesidad de adoptar la calidad como parte imprescindible de la cadena de valor, pues en América Latina, las diferentes entidades gubernamentales carecen de transparencia y calidad en el desarrollo de roles y acciones primordiales en beneficio de la población, por lo que la prestación de servicios es deficiente generando como consecuencia la insatisfacción de necesidades y carencias poblacionales que se refleja en un crecimiento y desarrollo inadecuado de los diferentes sectores económicos, donde un gran parte de la población no cuenta con acceso a la servicios básicos, existen niveles de pobreza abrumadora, así como desnutrición y muerte infantil preocupante (p. 13).

Bajo el mismo contexto, Vatolkina et al (2020) manifestaron que la calidad en el servicio se logra cuando las personas que acuden a una entidad para adquirir un bien o servicio obtienen lo desea en la mejor forma y condiciones deseadas, pudiendo cumplir con las expectativas y suplir los requerimientos de forma oportuna, lo cual se logra gracias al esfuerzo y dedicación de los miembros institucionales, que pudieron comprender los deseos de las personas y atenderlas óptimamente. La calidad es un aspecto importante que puede ser empleada de manera estratégica encaminada a la fidelización de los consumidores, clientes o usuarios de una entidad, pues consiste en un

elemento resaltante que va a consolidar la permanencia de distintos tipos de organización o empresas que se desenvuelve en el mercado. La calidad debe ser considerado en el ámbito empresarial como una herramienta que contribuye a la mejor imagen institucional permitiendo aplicarla para los fines esenciales que requiere la empresa, siendo de ese modo que se perfeccionada las debilidades, así como también se identifica que deficiencias existen, se realiza un análisis detallado sobre cómo alcanzar la fidelización de los clientes.

Asimismo, los autores Cervantes et al (2020) expresaron que las diferentes entidades gubernamentales tienen como objetivo principal propiciar mejoras en el estilo de vida de las personas por medio de la prestación de servicios de calidad en base a políticas de modernización estatal, de acuerdo con el Foro Económico Mundial del año 2017, el estado peruano se sitúa, de 138 países, en el puesto número 106, sobre problemáticas con la prestación de servicios públicos de calidad, donde los altos índices burocráticos gubernamentales han generado inconformidad en la población, demostrado por el elevado número de quejas presentadas con respecto a los servicios estatales, tal es el caso del primer semestre del periodo 2021, donde se presentaron 52 quejas en el mes de junio y 8 quejas para el mes de julio relacionadas a trámites documentarios, todo ello denota que las entidades gubernamentales no se enfocan por brindar servicios de calidad a la población, dejando de lado que los recursos y bienes patrimoniales del estado deben estar en todo momento al servicio de la ciudadanía.

Bajo el mismo contexto, los autores Suciptawati et al (2019), la calidad de servicio se encuentra determinado por aspectos como: Necesidades y expectativas de las personas, comprende información con respecto a lo que los usuarios, clientes o consumidores desean, de tal manear que la entidad a través de una gestión adecuada de sus recursos pueda brindarlos y satisfacer dichas necesidades o expectativas. valor del servicio, es el grado

de representatividad e importancia que tiene en servicio para los consumidores, siendo importante poder identificarlo antes de realizarlas, con respecto a lo bienes la organización realiza un coste y valor sobre los mismos, a esto involucra también los productos. Fortalecimiento del servicio, comprende acciones de fortalecimiento en base a las críticas y recomendaciones realizadas por los usuarios, pudiendo así la entidad organizar e incorporar bienes o productos nuevos. Compromiso y liderazgo directivo, comprende la predisposición de los líderes institucionales, que permiten el adecuado desenvolvimiento organizacional. Cultura de calidad, es la predisposición que posee la organización para brindar servicios de calidad, englobando la actitud de los funcionarios con más alto nivel, hasta el más bajo.

Por su parte, Mejias et al (2018) indicó que los estándares de calidad es uno de los factores más relevantes referido a las actividades que se necesitan realizar, y que de alguna manera es un fundamento para brindar a los proveedores una diferenciación sobre ciertas forma de combatir el mercado competitivo. La gestión está regida bajo lineamientos que basados a calidad con el servicio que corresponden las denominadas instituciones a un elemento que es necesario sobre el cual tiene cierta pertenencia sobre mercado siendo este que tiene un gran margen de beneficios que son de índole económico para los clientes que pueden ser a mediano y largo plazo, el cual sirve para poder realizar de alguna manera que para ofrecer ciertos servicios, este tiene que darse de forma organizada y con trabajo colectivo poniendo potencial activos para la realización de acciones y actividades que nos asegure la calidad que deseamos

Esto de forma concreta Cervantes et al (2020), expresan que el factor más importante es la calidad en los servicios y productos que se deben realizar en base a ciertas competencias esenciales que debe conocer y manejar el talento humano dentro de lo que corresponde su rendimiento laboral, la forma

en que realiza sus funciones en las actividades, por eso es necesario que estas acciones sean medibles para saber con qué eficacia y eficiencia lo ejecutan. Esto es totalmente relevante porque es así como logran sus metas institucionales que sirven para concretar los planes que se tienen, por lo tanto, se manifiesta que dentro de la institución se necesita evaluar el rendimiento laboral y ver si este cumple con las condiciones que se necesita para el impulso empresarial que se quiere lograr, es factible poder potencializar las habilidades y competencias del talento humano, para que este actúe con mayor efectividad en la realización de sus actividades las cuales son tendientes a la organización empresarial que se requiere.

Estas acciones tienen que estar acompañadas con un plan, estructura o esquema base a seguir por lo cual se requiere la participación de los funcionarios para que brinden sus perspectivas y opiniones. Siendo de esa manera que se lograra realizar el alcance de los propósitos por la institución, puesto que el plan es un programa detallado, sobre las estrategias, técnicas que posee una empresa es el esqueleto principal de la misma porque este servirá para la realización de todas actividades que se requieran suplir dentro de la institución que puedan de algún modo priorizar las acciones que se requieren para el direccionamiento de la empresa, todo esto debe estar inmerso dentro del plan institucional porque estos servirán para desenvolverse mejor en su acciones o propósitos por eso los objetivos institucionales establece adonde se debe llegar por eso es de vital importancia tener en cuenta que se quiere alcanzar por que los objetivos persiguen esos fines de la institución, es necesario poder contar con los gerentes para ver si brinda o no los beneficios que se requieren (p. 4).

Además, los autores Delahoz et al (2020) acotaron que la calidad en los servicios permite a quienes lo perciben obtener un grado de satisfacción, debido a que lo conceptualizan como el esfuerzo, empeño y predisposición por parte del prestador de los mismos para brindarla, el estudio es expansible

de tal forma que se ha realizado una serie de discusiones que son relevantes en cuanto a la definición de la calidad. De esta pueden desprender ciertas maneras en los que el concepto y estudios se realizan: La satisfacción, así como la calidad y valor que corresponde al cliente son por ende un estudio bien riguroso sobre la casualidad, es decir se realiza un análisis detallado para observar si corresponde brindarle ciertos beneficios.

La Secretaria de Gestión Pública (2019) identifica cuales son los conductores que sobresalen en la satisfacción de necesidades personales son: Trato profesional, entrega oportuna y accesibilidad: Este proceso comprende de identificar a los conductores que tiene una relevancia significativa en cuanto a los niveles de satisfacción, en los que se encuentra el trato profesional, durante la atención, que se requiere para brindar los servicios y productos, información para poder decir que beneficios se tiene al utilizar y que fortalezas pueden ser utilizadas para mejora el sector organizacional, tiempo es la toma de plazos que se establece para la realización de actividades destinadas por la organización, resultados de gestión referentes a los propósitos que se ha definido la entidad para poder mejorar la calidad institucional generando confianza y seguridad en el ofrecimiento de productos.

Los beneficios de la calidad de atención, según lo expresado por ISO 9000 (2015) son: la mejora que consiste en el entendimiento que se tiene sobre ciertos objetivos de la calidad que están relacionados a la organización por eso es muy necesario que se realice una serie de actividades destinadas a mejorar la motivación institucional sobre los logros que se quieren obtener así como también es importante fomentar la participación activa dirigida a las personas en cuanto a las actividades estas tiene que contener un crecimiento del desarrollo institucional, la creatividad en las personas para ejecución de las mismas; con esto se evidencia un proceso formativo de crecimiento en cuanto a la respuesta que se ha brindado a las necesidades que atraviesan

las personas, permitiendo que estas estén satisfechas, también se genera una estabilidad de confianza que no se debe perder, participación y colaboración de las personas en toda la organización, efectuando una debida atención de valores compartidos y estableciendo una cultura organizacional.

En cambio, los autores Cervantes et al. (2020) se sustentan en el enfoque que se requiere para dirigirse en las metas institucionales referentes al sistema de calidad con el que debe contar la empresa, siendo de esa forma un factor esencial poder cumplir con las expectativas del usuario, esto equivale a poder cumplir con sus expectativas que tiene entorno a la empresa, así como también velar por sus necesidades siendo estas vinculadas a sus creencias, así como al estilo de vida, valores, la fijación de objetivos y estrategias que deben acompañar a los recursos que integran a la organización para adquirir la calidad que tanto se busca, siendo el cliente un componente importante, pues el cliente viene hacer el consumidor final de lo que ofrece o brinda la empresa, el que enmarca todo lo referente si la empresa, institución se desenvuelve con los proyectos de calidad institucional que servirán para los beneficios de la empresa, el estilo de vida que presenta un cliente o varios, demuestra que necesidades tiene y que es lo que quiere, motivo por el cual nos encontramos en un factor clave que debe ser utilizado para reforzar las acciones institucionales (p. 4).

Aunado a ello, Delahoz et al (2020) basan su razón de ser en cuanto a las metodologías que premeditan el desarrollo de funciones el cual deben contar con la calidad, siendo de esa manera que la aplicación es metodológica de Seis Sigma, lo que permite mejorar sobre la evaluación que corresponde a los distintos sectores asociados a la eficiencia, calidad, rendimientos, así como comprenden los criterios absolutos que sirven como un requisito esencial es decir este se debe tener en cuenta por el nivel de estandarización que marca sobre los niveles de eficiencia pues estos sirven como criterios de carácter absoluto siendo un factor esencial que permite la ejecución de

los mismo por eso debe manifestar que existe un correcto protocolo que se debe respetar para obtener un nivel de aceptación sobre estándares de calidad que se necesita para el desarrollo de ciertos aspectos que se necesitan mejorar dentro del crecimiento institucional, por lo tanto este sirve para poder atraer al mercado consumidor sobre nuestros beneficios que presentan siendo un valor agregado (Prabhakar, 2010).

Las dimensiones de la calidad de servicio fueron expuestas por la Secretaria de Gestión Pública (2019), siendo estas: **Dimensión uno: necesidades y expectativas de las personas**, corresponden a los elementos, características y cualidades que demandan los consumidores, clientes o usuarios al solicitar un bien o servicios, para lo cual la entidad debe realizar las gestiones necesarias que le permita brindar lo solicitado, pudiendo satisfacer dichas necesidades y expectativas de los consumidores, de tal manera que dichas personas queden satisfechas. Teniendo como indicadores los siguientes: Libro de reclamaciones, es el medio para la presentación de las quejas y reclamos ante un proveedor de servicios o productos. Características de los bienes y servicios, son las individualizaciones de los bienes y servicios que ofertan las entidades (p.10).

Dimensión dos: valor del servicio, tiene que ver con las características de excelencia que presenta el servicio prestado por una entidad, así como la importancia que representa para la persona que lo adquirió teniendo como base las necesidades presentadas por el mismo. Teniendo como indicadores los siguientes: Necesidades, representa las carencias que tengan dentro de la entidad. Expectativas, son las ideas a futuro que se tienen sobre un determinado servicio o bien (p.10).

Dimensión tres: Fortalecimiento del servicio, corresponde a las medidas estratégicas que emplean las entidades en sus procedimientos y actividades para mejorar los servicios que presta, de tal forma que pueda superar las

expectativas de los compradores, permitiendo que estos satisfagan plenamente sus necesidades y expectativas. Teniendo como indicadores los siguientes: Personal, es el recurso humano que tiene en cada entidad u organización. Recursos, son los bienes que se tienen a disposición. Proveedores, son las personas naturales o jurídicas que brindan bienes o servicios a la entidad. Procesos son los procedimientos dictados por la entidad para el cumplimiento de los objetivos. Infraestructura es el espacio físico donde se encuentra la entidad (p.11).

Dimensión cuatro: Liderazgo y compromiso de la alta dirección, implica la predisposición de los directivos de la institución para el desarrollo de las actividades adecuadamente, teniendo en cuenta la gestión de calidad en todo momento. El liderazgo es un aspecto muy importante que permite promover a toda la fuerza laboral aplicando sus competencias al correcto desenvolvimiento de la entidad para la prestación de servicios adecuado y ante situaciones inadecuadas que le permitan dar respuesta y solución a problemas presentados en el día a día de la organización. Teniendo como indicadores los siguientes: Recursos, son los bienes que se tiene a disposición de la entidad u organización. Barrera de cambio, son las dificultades que emergen en el desarrollo de los procesos. Espacios de articulación, son aquellos espacios de comunicación entre los diversos niveles de recursos humanos.

Dimensión cinco: Cultura de calidad en el servicio a las personas, está conformado por un conjunto de normativas, lineamientos, sugerencias, directrices, formas de actuar, reacciones, entre otros aspectos enfocados a realizar las actividades y procedimientos correctamente en la institución que revelen calidad en todo momento, permitiendo a la institución desarrollar acciones de calidad de manera que pueda satisfacer las necesidades y carencias del público consumidor o usuario (p. 10). Teniendo como indicadores los siguientes: Trabajo en equipo, es el desarrollo de los

objetivos y metas de una manera conjunta entre los colaboradores. Uso compartido de conocimiento, en este espacio se comparte. Los conocimientos adquiridos de las diversas áreas, a fin de que puedan ser usadas en los procesos dentro de la institución u organización. (p. 11)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

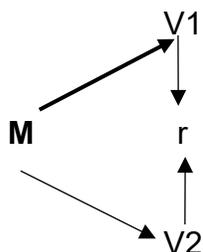
Tipo de estudio: Básica, teniendo en cuenta que estuvo orientado a la búsqueda de los medios posibles para mejorar la situación problemática o los probables usos y consecuencias en el campo práctico (Hernández et al 2014).

De enfoque cuantitativo, Tamayo, (2002) las investigaciones de enfoque cuantitativo son aquellas que están orientadas a la determinación de los datos numéricos para abordar la contrastación de las hipótesis planteadas en función a la información derivada de la muestra determinada para la investigación.

De alcance correlacional, debido a que está orientada a la determinación de los valores que evidencian la relación entre ambos conceptos de estudio (Arias, 2006).

Diseño de la investigación

No experimental, debido a que en ningún momento del proceso se manipula a las variables abordadas buscando modificaciones en la variable dependiente, para lo cual, se recurrió al hábitat propio donde se desarrollan las variables (Hernández et al, 2014, p. 126).



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión por procesos

V2 = Calidad de servicio

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable N° 1: Gestión por procesos

Variable N° 2: Calidad de servicio

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexos.

3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

Población. Según Hernández et al. (2014) es definida como el conjunto de elementos que comparten características comunes para la investigación (p. 174).

La población fue conformada por 391 usuarios de la SUNARP, sede Moyobamba, dicha distribución es la siguiente:

Tabla 1.

Distribución de la población

Distribución de usuario según zona:

Usuarios	total	%
Moyobamba	89	23%
Calzada	35	9%
Soritor	42	11%
Calzada	45	12%
Rioja	98	25%
Otros	82	20%
Total	391	100%

Fuente: área de admisión de la SUNARP – Moyobamba.

Criterios de inclusión: Usuarios mayores de 18 años hasta los 65 años, y que se encuentren registrados en la base de datos de la entidad.

Criterios de exclusión: Personal que labora en la entidad, y a usuarios fuera del rango de las edades señaladas en el acápite anterior.

Muestra: Para Hernández et al. (2014) la muestra corresponde a una cantidad representativa de la población a la cual se aplica el cuestionario respectivo para obtener la información necesaria (p. 173). La muestra de estudio fue 151 usuarios de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Muestreo: Es el proceso que se ejecuta en aras de determinar la cantidad de unidades que integran la muestra de estudio, para lo cual se utilizan fórmulas estadísticas que ayuden a determinar la cantidad exacta (Hernández et al 2014, p. 175).

En el presente estudio se llevó a cabo el proceso de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

Unidad de análisis: Un usuario de la Zona Registral N°III -Sede Moyobamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para recopilar la información correspondiente, se utilizó la encuesta a través de su cuestionario correspondiente (Hernández et al 2014, p. 217).

Instrumento

Para Hernández et al (2014) un cuestionario es una herramienta muy importante que está compuesta por preguntas direccionadas de acuerdo a cada una de las variables (p. 217).

Los instrumentos fueron utilizados por un cuestionario de preguntas para la variable gestión por procesos, que estuvo conformado por 15 ítems de acuerdo a sus 3 dimensiones, la escala de medición fue la ordinal: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre.

Así mismo, en consideración al porcentaje máximo (75 puntos) y mínimo (15 puntos) del cuestionario en mención se diseñó la siguiente escala de medición ordinal en base a tres categorías en pos de estudiar el comportamiento del concepto estudiado.

Tabla 2.*Rango de la variable gestión por procesos*

Rango de gestión por procesos	
	Rango
Malo	15 - 35
Regular	36 - 55
Bueno	56 - 75

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

Los instrumentos fueron utilizados por un cuestionario de preguntas para las variables calidad de servicio, que estuvo conformado por 20 ítems de acuerdo a sus 5 dimensiones, la escala de medición será la ordinal: 1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre.

Así mismo, en consideración al porcentaje máximo (100 puntos) y mínimo (20 puntos) del cuestionario en mención se diseñó la siguiente escala de medición ordinal en base a tres categorías en pos de estudiar el comportamiento del concepto estudiado.

Tabla 3.*Rango de la variable calidad de servicio*

Rango de calidad de servicio	
	Rango
Malo	20 - 47
Regular	48 - 74
Bueno	75 - 100

Fuente: (Barreto Rodríguez, 2007)

Validez

Para conocer el nivel de validez de los cuestionarios, se utilizó el juicio de expertos, el cual estuvo integrado por 3 profesionistas con amplios conocimientos sobre el tema.

Tabla 4.

Validez de cuestionarios de la V1 y V2, realizado por el juicio de expertos

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo:	4.2	Si es aplicable
	2	Especialista:	4.3	Si es aplicable
	3	Especialista:	4.2	Si es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodólogo:	4.2	Si es aplicable
	2	Especialista:	4.3	Si es aplicable
	3	Especialista:	4.2	Si es aplicable

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.23, el cual hace referencia a 84.6% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determina, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivarán a su correspondiente aplicación.

Confiabilidad

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el Alfa de Cronbach el cual establece que los resultados al final del proceso

tienen que ser iguales o superiores a 0.7 (Hernández et al 2014, p. 217)

Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Gestión por procesos

Tabla 5.

Confiabilidad de la variable 1

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	151	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	151	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6.

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Calidad del servicio

Tabla 7.

Confiabilidad de variable 2

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	151	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	151	100,0

Tabla 8.

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	20

Después de haber aplicado el estadístico Alfa de Cronbach se puede precisar que los instrumentos son altamente confiables tanto para la V1: Gestión por procesos, teniendo esta un total de 15 elementos que es =0.977 y V2: Calidad del servicio con 20 elementos que es =0.984 respectivamente.

3.5. Procedimientos

El estudio inició mediante la determinación de la realidad problemática, la cual fue posible mediante la observación directa a través del método empírico; seguidamente se llevó a cabo la construcción del marco teórico en el cual se consignaron diversas teorías relacionadas con el concepto de estudio en los respectivos antecedentes; posteriormente se lleva a cabo el diseño de los cuestionarios para la recopilación de información, cuales atravesaron el proceso de validación y la determinación de su confiabilidad para ser aplicados a la muestra seleccionada; los datos obtenidos fueron procesados por medio del uso de la estadística descriptiva los cuales dieron origen a los

resultados, los mismos que fueron comparados con las teorías y antecedentes consignados; por último, se abordó la determinación de las conclusiones y recomendaciones respectivamente teniendo en cuenta cada uno los propósitos planteados inicialmente.

3.6. Método de análisis de datos

La recopilación de información procedente de la muestra seleccionada, fue abordada mediante el uso de los cuestionarios diseñados para cada uno de las variables; la información recopilada fue presentada haciendo uso de tablas y figuras estadísticas. Para hacer posible la contrastación de las hipótesis planteadas, se usó al coeficiente Rho de Spearman haciendo uso del programa estadístico SPSS V.24; el mencionado coeficiente toma valores que se encuentran y el rango de -1 y 1, el cual brinda información correspondiente para interpretar el tipo y nivel de correlación existente.

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

El estudio fue desarrollado en el marco al cumplimiento de los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se detallan las siguientes: **principio de autonomía**, mediante el cual se garantiza que cada uno de los participantes formaron parte de la investigación de manera voluntaria; **principio de justicia**, mediante el cual se acredita que cada una los participantes fueron tratados de manera justa respetando en todo momento sus derechos; **principio de beneficencia y no maleficencia**, mediante el cual se determina que se busca beneficiar a la entidad objeto de estudio mediante la entrega de información recopilada para solucionar la problemática encontrada; asimismo la investigación goza de integridad científica, mediante la cual se determina que se realizó solamente con fines académicos; principio de responsabilidad, a través del cual se establece que cada una de las etapas y procesos de la investigación fueron abordados de manera responsable, de modo que lo resultados presentados corresponden a la veracidad y por último el **consentimiento informado**, donde se ha informado a los participantes de la encuesta sobre las implicancias de la información que se va a manejar a raíz de la investigación (Martín, 2013).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo específico 1: Nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Tabla 9.

Nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Dimensión/ Variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Determinación de procesos	45	30 %	72	48 %	34	22 %	151	100 %
Seguimiento, medición y análisis de procesos	45	30 %	81	54 %	25	16 %	151	100%
Mejora de procesos	45	30 %	66	44 %	40	26 %	151	100%
Gestión por procesos	45	30 %	72	48 %	34	22 %	151	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Interpretación

Respecto a las dimensiones de gestión por procesos, la dimensión determinación de procesos; se puede observar que el 48 % está en un nivel regular, mientras que el 22 % lo califica con un nivel bueno. en la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos, el 54 % lo califica con un nivel regular y el 16 % lo califica con un nivel bueno. en la dimensión mejora de procesos, el 44 % lo califica con un nivel regular, y el 26 % con un nivel bueno.

Teniendo estos resultados, se concluye que predomina el nivel de calificación regular en todas las dimensiones. además, la variable de gestión por procesos es catalogada en un nivel regular, debido a que los colaboradores no comunican oportunamente algunas deficiencias en sus trámites a los usuarios, como la de documentación para poder concluir con los tramites.

Objetivo específico 2: Nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Tabla 10.

Nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Dimensión/ Variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Necesidades y expectativas de las personas.	45	30 %	72	48%	34	22 %	151	100%
Valor del servicio	57	38 %	57	38%	37	24 %	151	100%
Fortalecimiento del servicio	45	30 %	72	48%	34	22 %	151	100%
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	66	44 %	60	40%	25	16 %	151	100%
Cultura de calidad en el servicio a las personas.	66	44 %	60	40%	25	16 %	151	100%
Calidad de servicio	45	30 %	66	44%	40	26 %	151	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios en la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Interpretación

Respecto a las dimensiones de calidad de servicio, la dimensión necesidades y expectativas de las personas; se puede observar que el 48 % está en un nivel regular, mientras que el 22 % lo califica con un nivel bueno. en la dimensión valor del servicio, el 38 % lo califica con un nivel regular y el 24 % lo califica con un nivel bueno. en la dimensión fortalecimiento del servicio, el 48 % lo califica con un nivel regular, y el 22 % con un nivel bueno. en la dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección, el 44 % lo califica con un nivel malo, y el 16 % con un nivel bueno. en la dimensión cultura de calidad en el servicio a las personas, el 44 % lo califica con un nivel malo, y el 16 % con un nivel bueno.

Teniendo estos resultados, se concluye que predomina el nivel de calificación malo las dimensiones de liderazgo y compromiso de la alta dirección y cultura de calidad en el servicio a las personas; y con un nivel regular las dimensiones de necesidades y expectativas de las personas, valor del servicio y fortalecimiento del servicio. además, la variable de calidad de servicio es catalogada en un nivel regular, debido a que el servicio brindado por la institución no cumple con las expectativas de los usuarios, asimismo, el personal no brinda una adecuada respuesta ante las consultas y dudas que presentan los usuarios.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 11.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión por procesos	,197	151	,000
V2: Calidad de servicio	,129	151	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Tal como se observa en la tabla, al tener una muestra de 151 participantes, se utilizó el estadístico de prueba correspondiente a **Kolmogorov-Smirnov**. Así mismo se muestra que el valor de Sig. ($p= 0.000$ y $p = 0.000$), tanto para la V1: Gestión por procesos como para la V2: Calidad de servicio respectivamente, teniendo que ambos valores son menores que el valor de $\alpha=0.05$, por lo tanto, los datos provienen de una distribución no normal, en ese sentido es necesario realizar la prueba no paramétrica **rho de Spearman** para establecer la correlación.

4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Tabla 12.

Relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

			Gestión por procesos	Calidad de servicio
Rho de	Gestión por	Coefficiente de correlación	1,000	,977**
Spearman	procesos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Calidad de	Coefficiente de correlación	,977**	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.977 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

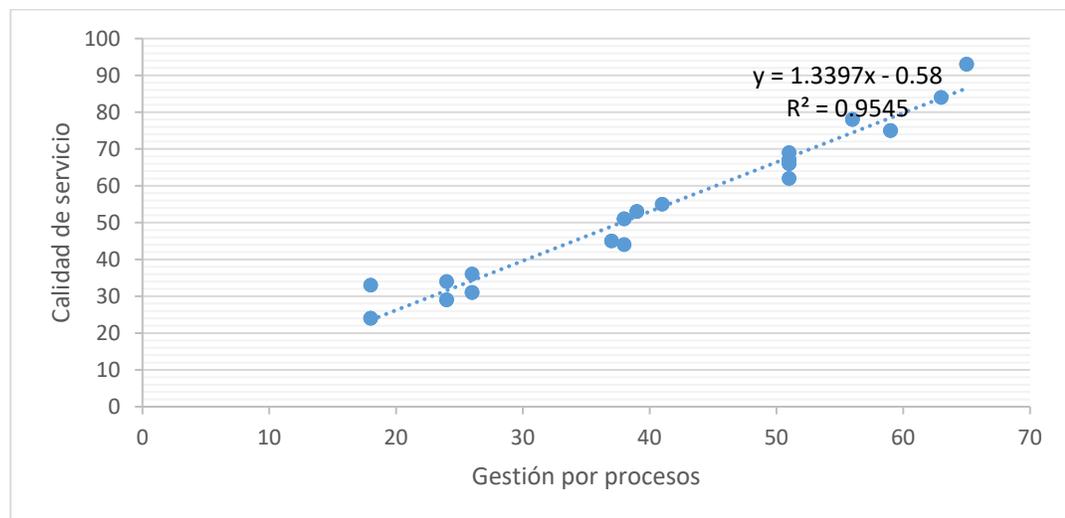


Figura 1. Dispersión de datos entre gestión por procesos y calidad de servicio

Asimismo, en la figura 1 se tiene el valor del coeficiente de determinación R^2 igual a 0.9545, lo que significa que el 95.45 % de la gestión por procesos se relación significativamente en la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 13.

Relación entre la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

			Determinación de procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Determinación de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,957**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,957**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la determinación de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 957 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la determinación de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 14.

Relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,920**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 920 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

Hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

Tabla 15.

Relación entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.

			Mejora de procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Mejora de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 984 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar el nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 48 % encontró un nivel de gestión por procesos regular y 30 % un nivel malo y, el 22 % se encontró un nivel bueno, además, el 48% de los encuestados dieron una calificación de regular a la dimensión de determinación de procesos, de la variable gestión por procesos, mientras el 22% califica a esta dimensión con un nivel bueno, la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos es evaluada por el 54% con un nivel regular y el 16% con un nivel bueno, finalmente la dimensión la dimensión mejora de procesos fue calificada con un nivel regular en un 44 % de los participantes en la encuesta, en contraparte el 26% lo califica en nivel bueno, lo que da a entender que la variable gestión por procesos es catalogada en un nivel regular. Esto quiere decir que los colaboradores muchas veces no explican de manera detallada algunos inconvenientes encontrados en sus trámites a los usuarios, generando retrasos y conflictos dentro de la organización.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, es bueno. Estos resultados son corroborados por Torres et al (2019), llegó a concluir que el 57% manifiestan que la principal ventaja de implementar un sistema de gestión por procesos es la mejora de la productividad, mientras que el 18% manifiestan que este sistema elimina la duplicidad de tareas, y un 14% de ejecutivos cree que mejora la rentabilidad, y por último un 11% de los encuestados cree que la gestión por proceso reduce los tiempos. Por lo expuesto, la principal ventaja es la mejora de la productividad, lo que se traduce en el posicionamiento del mercado debido al mejoramiento continuo en la calidad de los procesos, además, Salazar et al (2020), manifiesta que, los trabajadores indicaron el 1.0% como ineficiente, el 93,2% regular y el 5,7% eficiente. Se evidencia que en cuanto a los resultados que se obtuvieron estos tienen presencia sobre una imagen que

se realiza en términos medios de la gestión por mecanismo, teniendo el porcentaje bajo y nivel negativo. Esto quiere decir que el debido producto sobre el entendimiento que expresan los trabajadores es que cierta etapa está compuesta por mecanismo que tienen una dación de valor agregado al trabajo siendo los beneficiarios finales los que tienen el sistema, que corroboran la calidad en base a los procesos que fueron incorporados. En tal sentido bajo a lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que los colaboradores no comunican oportunamente algunas deficiencias en sus trámites a los usuarios, como la de documentación para poder concluir con los tramites.

En esta investigación al determinar el nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 44 % encontró un nivel de calidad de servicio regular y 30 % un nivel malo y, el 26 % se encontró un nivel bueno, además, el 48% de los encuestados dieron una calificación de nivel regular a la dimensión de necesidades y expectativas de las personas, de la variable calidad de servicio, mientras el 22% califica a esta dimensión con un nivel bueno, la dimensión valor del servicio es evaluada por el 38% con un nivel regular y el 24% con un nivel bueno, en esta misma línea la dimensión fortalecimiento del servicio fue calificada con un nivel regular en un 48 % de los participantes en la encuesta, de la misma forma el 22% lo califica en nivel bueno, la dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección es evaluada por el 44% con un nivel malo y el 16% lo califica con un nivel bueno, finalmente la dimensión cultura de calidad en el servicio a las personas es evaluada por el 44% con un nivel malo y el 16% de los encuestados dieron una calificación bueno, lo que nos da a entender que la variable de calidad de servicio es catalogada en un nivel regular. Esto quiere que el personal que atiende a los usuarios no brinda una adecuada respuesta ante sus consultas y dudas, generando inquietudes entre colaboradores y usuarios.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis de investigación, donde se refiere que el nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, es buena. Estos resultados son corroborados por Zavala et al (2020), quien en su investigación llega a concluir que la calidad es un aspecto importante que puede ser empleada de manera estratégica encaminada a la fidelización de los consumidores, clientes o usuarios de una entidad, pues consiste en un elemento resaltante que va a consolidar la permanencia de distintos tipos de organización o empresas que se desenvuelve en el mercado. La calidad debe ser considerado en el ámbito empresarial como una herramienta que contribuye a la mejor imagen institucional permitiendo aplicarla para los fines esenciales que requiere la empresa, siendo de ese modo que se perfecciona las debilidades, así como también se identifica que deficiencias existen, se realiza un análisis detallado sobre cómo alcanzar la fidelización de los clientes que tiene la empresa.

Además, Rojas et al (2020), quien menciona que es relevante en toda organización el desarrollo de una eficiente calidad de servicio que se ofrece a los consumidores, siendo así que se toma en consideración a los clientes internos para formar parte de ciertos espacios o condiciones sobre el uso adecuado de atención a los consumidores externos. Es así que cuando los clientes demandan determinado servicio, tienen expectativas y necesidades que desea satisfacer y es el empleado quien tiene que realizar una primera manifestación de atención la cual requiere de una excelente presentación. Es necesario poder satisfacer las necesidades que tiene el cliente esto nos reconocerá como una empresa que brinda servicios de calidad, esto incluye que se desenvuelvan dentro del protocolo establecido por cada institución, empresa, organización, así como tener en cuenta el personal, demostrando responsabilidad social.

Asimismo, Sánchez & Sánchez (2017), llega a concluir que la gestión está regida bajo lineamientos que basados a calidad con el servicio que

corresponden las denominadas instituciones a un elemento que es necesario sobre el cual tiene cierta pertenencia sobre mercado siendo este que tiene un gran margen de beneficios que son de índole económico para los clientes que pueden ser a mediano y largo plazo, el cual sirve para poder realizar de alguna manera que para ofrecer ciertos servicios, este tiene que darse de forma organizada y con trabajo colectivo poniendo potencial activos para la realización de acciones y actividades que nos asegure la calidad que deseamos, además, Cruz (2018), manifiesta que la calidad es deben ser entendida como un proceso mediante el cual de obtienen bienes y servicios en óptimas condiciones aptas para la satisfacción de necesidades de la población, por lo que las diferentes organizaciones deben enfocarse en desarrollar procedimientos de calidad, de tal manera que los resultados que obtenga sean óptimos y permitan un crecimiento institucional adecuado, aprovechando las oportunidades existentes para las organizaciones que obtienen calidad en sus procesos y resultados.

La calidad del servicio al cliente es un aspecto fundamental para obtener su consideración y que este genere buenas referencias de la organización, permitiendo a la entidad incrementar sus niveles de venta y por ende también incrementar sus resultados en términos de rentabilidad y productividad, asimismo, Duque (2018), llegó a concluir que la calidad en los servicios permite a quienes lo perciben obtener un grado de satisfacción, debido a que lo conceptualizan como el esfuerzo, empeño y predisposición por parte del prestador de los mismos para brindarla, el estudio es expansible de tal forma que se ha realizado una serie de discusiones que son relevantes en cuanto a la definición de la calidad. De esta pueden desprender ciertas maneras en los que el concepto y estudios se realizan: La satisfacción, así como la calidad y valor que corresponde al cliente son por ende un estudio bien riguroso sobre la casualidad, es decir se realiza un análisis detallado para observar si corresponde brindarle ciertos beneficios.

Además, Pincay & Parra (2020), quien en su investigación menciona que existe una manifestación concreta sobre las PYMES sobre las cuales constituyen ciertas acciones compuestas por piezas que son relevantes sobre el crecimiento económico que se debe realizar que son acompañadas sobre un proceso de formación constante la cual se dirige a generar ciertas mejorías entorno a los factores internos que son sobre conocimiento y empleados, así como se manifiestan las prácticas de carácter propio referida a la empresa están son a favor de una gestión de calidad en servicios que se brindan al cliente, siendo de esa forma un modelo SERVQUAL que sirve para brindar confianza en la evaluación de calidad, en lo que se refiere servicio al cliente de una institución o empresa.

Asimismo, Cervantes et al (2020) expresan que el factor más importante es la calidad en los servicios y productos que se deben realizar en base a ciertas competencias esenciales que debe conocer y manejar el talento humano dentro de lo que corresponde su rendimiento laboral, la forma en que realiza sus funciones en las actividades, por eso es necesario que estas acciones sean medibles para saber con qué eficacia y eficiencia lo ejecutan. Esto es totalmente relevante porque es así como lograrán sus metas institucionales que sirven para concretar los planes que se tienen, por lo tanto, se manifiesta que dentro de la institución se necesita evaluar el rendimiento laboral y ver si este cumple con las condiciones que se necesita para el impulso empresarial que se quiere lograr, es factible poder potencializar las habilidades y competencias del talento humano, para que este actúe con mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus acciones, las cuales son tendientes a la organización empresarial que se requiere. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma el servicio brindado por la institución no cumple con las expectativas de los usuarios, asimismo, el personal no brinda una adecuada respuesta ante las consultas y dudas que presentan los usuarios.

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se pudo encontrar que el coeficiente fue de 0.977 y un valor de sig.= 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), lo que nos da a entender que existe relación significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que los procesos que se desarrollan en la institución tienden a relacionarse con la calidad de servicio. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. Estos resultados son corroborados por Chamoly (2021), quien en su investigación llega a concluir que a mejor nivel de calidad de servicio, mejor será la atención y manejo de recursos humanos, siendo importante aclarar que es necesario poder brindar un servicio y producto de calidad pero que esté basado sobre las denominadas acciones realizadas por el talento humano que sirve como completo a la toma de decisiones y a la ejecución de las mismas.

Así también, Ordoñez & Zaldumbide (2020) llegaron a concluir que este conforma de cierto modo un diagnóstico que está comprendido por la calidad del servicio que determina en cierto lugar la forma de manera global que sirve para un porcentaje mayor, siendo así que los clientes de alguna manera conforman cierto nivel de calidad de los servicios que reciben referentes a las microempresas del cantón Chone, que de alguna forma se tuvieron que demostrar aun existiendo ciertas delimitaciones debido a la infraestructura, sea económica y/o logística, en lo que se ofertar un servicio que es de calidad siendo un objetivo preponderante que corresponde a varias entidades que son comerciales. Se manifiesta una perspectiva en base a la calidad que canaliza los factores de consumo sobre los clientes que en cierta forma tienen un nivel de confianza corporativa. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se confirma que mientras mejor se desarrolle las estrategias de la gestión por procesos, mejor será la calidad

de servicio de la institución, promoviendo existan una mejor coordinación entre colaboradores y usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.977, teniendo un valor de sig.= 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, el valor del coeficiente de determinación R² igual a 0.9545, lo que significa que el 95.45 % de la gestión por procesos influye significativamente en la calidad del servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión por procesos, es regular en 48 %, debido a que los colaboradores no comunican oportunamente algunas deficiencias en sus trámites a los usuarios, como la de documentación para poder concluir con los tramites.
- 6.3.** El nivel de calidad del servicio, es regular en 44 %, debido a que el servicio brindado por la institución no cumple con las expectativas de los usuarios, asimismo, el personal no brinda una adecuada respuesta ante las consultas y dudas que presentan los usuarios.
- 6.4.** Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba. 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de 0.957 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.5.** Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.920 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- 6.6.** Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.984 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, supervisar el cumplimiento de distintas normativas reguladoras para que no afecten su operatividad como consecuencia de la constante actualización de las mismas.
- 7.2.** Al jefe de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, evaluar la necesidad de racionalizar algunos procesos que no ayudan a agilizar los trámites y que no tiene mucha implicancia legal en cada proceso a realizar como mecanismo de agilizar cada tramite.
- 7.3.** Al jefe de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, supervisar el adecuado cumplimiento del manual de procedimientos, para que los trates y gestiones se hagan dentro del tiempo establecido ya si poder brindar una adecuada capacidad de respuesta al usuario.
- 7.4.** Al jefe de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, supervisar al personal para que este desarrolle sus funciones de acuerdo al manual de organización y funciones, con el objetivo que pueda brindar información adecuada y oportuna para una adecuada toma de decisiones.
- 7.5.** al jefe de personal, capacitar al personal para reducir las demoras en los procesos, errores procedimentales, distorsionamiento y pérdida de la información evitando la sobrecarga y estrés laboral.
- 7.6.** Al jefe de personal, brindar reconocimientos a los colaboradores, como mecanismo de motivación para evitar que el personal se sienta insatisfecho ya si pueda brindar una adecuada atención.

REFERENCIAS

- Agyapong, G. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 8. https://pdfs.semanticscholar.org/0033/8218fb4cb7d14056032c55ffd0bb9cac9393.pdf?_ga=2.160220218.662929942.1632944076-437074045.1632253803
- Akroush, M., Dawood, S., and Affara, I. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market. *International Journal of Services, Economics and Management*, 22. https://www.researchgate.net/publication/301903781_Service_quality_customer_satisfaction_and_loyalty_in_the_Yemeni_mobile_service_market/link/604276fe299bf1e07857a41f/download
- Alarcón, G., Alarcón, P., Guamán, C., & Rivera, D. (2020). El sistema de gestión de indicadores de procesos SGIP. *Revista Espacios*, 41(7), 15. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410704.html>
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2016). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala Serqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1), 11. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). [https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigación_6ta_Edición_Fidias_G_Arias_FREELIBROS_ORG](https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fidias_G_Arias_FREELIBROS_ORG)
- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Journal Revista*, 5, 20. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Begazo, J. & Fernandez, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana.

- Revista de Investigación de La Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM, 19(37), 6.*
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/13773/12207/47620>
- Castellano, S., Peña, O. & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia, 24(86), 16.*
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Castro, A. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil. *Universidad Politécnica Salesiana, 22.*
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Cervantes, G., Muñoz, G. & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios, 41(14), 10.*
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chamoly, M. (2021). *Modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2020* [Tarapoto, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57804/Chamoly_UKMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2014). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México.*
https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones_oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf
- Cruz, I. (2018). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista El Buzón de Pacioli, 36.* <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- 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. *Revista Formacion Universitaria, 13(2), 10.*

- <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n2/0718-5006-formuniv-13-02-93.pdf>
- Duque, E. (2018). Del Servicio Y Sus Modelos De Medición. *Revista Innovar*, 18. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Flores, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del Sur Del Perú, Periodo 2015- 2016. *Revista de Investigaciones de La Escuela de Posgrado*, 6(4), 14. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/130/111>
- Foro Económico Mundial. (2017). The Global Competitiveness Report 2016–2017. Copyright ©, 400. http://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf
- 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), 14. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- ISO 9000. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. In Copyright ©. [https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma ISO 9000_2015 Vocabulario Fundamentos.pdf](https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf)
- Izquierdo, J. (2021). THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ADMINISTRATION. *Revista Horizonte Empresarial*, 13. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jordán, J., Jordán, D., Verdesoto, O. & Ludeña, S. (2017). Gestión por procesos como herramienta clave para el mejoramiento continuo en empresas comerciales Caso MP. *Revista Sur Academia*, 1(7), 12. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/478/377>
- Kabir, H., and Carlsson, T. (2010). *Service Quality: Expectations, perceptions and satisfaction about service quality at Destination Gotland - A case study* (p. 52).

- Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Diario Oficial El Peruano*, 10. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferecia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf
- Ley N° 30224. (2014). Sistema Nacional para la Calidad. *El Peruano*, 9. https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/sistema_gestion_calidad/4. Ley 30224 SNpara la Calidad. INde Calidad.pdf
- Llanes, M., Isaac, C., Moreno, M. & García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 11. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433598002.pdf>
- Martín, S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería En Cardiología*, 4. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288907%0Ahttps://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 15. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Mejias, A., Godoy, E. & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 15. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Moncada, J., Barrutia, L., Ruiz, C., Vargas, J., Palomino, G. & Isuiza, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 18. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/438>
- Moreira, M. (2009). Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. Un caso de estudio. *Ciencias de La Información*, 40(1), 13. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421573002.pdf>
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. & Hinojosa, M. (2018). Competencias gerenciales y

- competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 18.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24501/24948>
- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 12.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Palmberg, K. (2009). *Exploring process management: are there any widespread models and definitions?* (p. 13). <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:985143/FULLTEXT01.pdf>
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES. *Científica*, 25.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Piñuela, J. & Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 8, 18.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413/2203>
- Prabhakar, V. (2010). Service Quality (Servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*, 14.
https://www.researchgate.net/publication/267989820_Service_Quality_Servqual_and_its_Effect_on_Customer_Satisfaction_in_Retailing_Introduction_-_Measures_of_Service_Quality/link/591beb220f7e9b7727d8b1bd/download
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Secretaría de Gestión Pública*, 39.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACIÓN-DE-LA-GESTIÓN.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. 31. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACIÓN-DE-LA-GESTIÓN.pdf>
- Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. (2018). Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. In *Presidencia de Consejo de Ministros*

- (p. 46). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>
- Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41. (2020). *Ministerio de Economía y Finanzas* (p. 26). https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/RM048_2020EF41.pdf
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. and Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 12. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Agomedlis, A. and Uribe, Y. (2019). THE INCIDENCE OF PROCESS MANAGEMENT IN GOVERNMENT AGENCIES. *Gestión I+D*, 5(1), 19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Salazar, W. & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 9. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *Podium*, 35, 18. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/313/214>
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2017). Medición de la calidad en el servicio , como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Uv. Mx*, 8. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. In *Presidencia de Consejo de Ministros* (p. 54). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM - Política Nacional de Modernización de la Gestión

- Pública. *Presidencia de Consejo de Ministros*, 43. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Sharma, G. (2017). Service Quality, Satisfaction and Loyalty on Online Marketing: An Empirical Investigation. *Global Journal of Management and Business Research: E Marketing*, 11. https://globaljournals.org/GJMBR_Volume17/7-Service-Quality-Satisfaction.pdf
- Smart, P., Maddern, H., and Maul, R. (2013). UNDERSTANDING BUSINESS PROCESS MANAGEMENT : Implications for theory and practice. *University of Exeter*, 36. https://business-school.exeter.ac.uk/documents/discussion_papers/management/2007/0708.pdf
- Suciptawati, N., Paramita, N., and Aristayasa, I. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: Case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1321/2/022055/pdf>
- Tamayo, M. (2002). El proceso de la investigación científica. In *Técnicas De Investigación*.
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, A. and Ríos, E. (2019). Process management an efficient control system in companies. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 20. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/600/1445>
- Valenzo, M., Lázaro, D., and Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in morelia, Mexico. *DYNA (Colombia)*, 23. <https://www.redalyc.org/journal/496/49663345008/49663345008.pdf>
- Vatolkina, N., Gorbashko, E., Kamynina, N., and Fedotkina, O. (2020). E-Service Quality from Attributes to Outcomes : The Similarity and Difference between Digital and Hybrid Services. *Journal of Open Innovation*, 21.
- Yi-Ho, D., Jin, Y., and Dwivedi, R. (2009). Business process management: A

- research overview and analysis. *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)*, 12. <https://core.ac.uk/download/pdf/301347337.pdf>
- Zapata, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., and López, T. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Propósitos y Representaciones*, 9. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Zavala, F. and Vélez, E. (2020). Quality management and customer service as a factor of competitiveness in service companies - Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 18. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284/2179>

ANEXOS

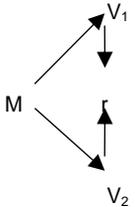
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión por procesos	Según la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP (2018) es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. (p. 4)	Es una estrategia surgida de la Gerencia con la finalidad de hacer eficientes a las organizaciones, logrando identificar aquellos procesos que están directamente ligados con sus clientes, y los productos que ellos esperan de la organización, será medida con una escala ordinal a través de sus 15 ítems.	Determinación de procesos	Identificación de productos	Ordinal
				Identificación de procesos	
				Caracterización de procesos	
				Determinación e interacción de procesos	
				Aprobación de procesos generados	
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Seguimiento de procesos	
				Análisis de procesos	
			Mejora de procesos	Selección de problemas en los procesos	
				Análisis causa efecto	
				Selección de mejoras	
				Implementación de mejoras	
			V2: Calidad de servicio	La Secretaria de Gestión Pública (2019) mediante la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, lo define como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y los servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos). (p. 6)	
Características de los bienes y servicios					
valor del servicio	Necesidades				
	Expectativas				
Fortalecimiento del servicio	Personal				
	Recursos				
	Proveedores				
	Procesos				
	Infraestructura				

			Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Recursos	
				Barrera de cambio	
				Espacios de articulación	
			Cultura de calidad en el servicio a las personas.	Trabajo en equipo	
				Uso compartido de conocimiento	

Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos							
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba?</p> <p>¿Cómo se relaciona la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.</p> <p>Identificar el nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.</p> <p>Determinar la relación entre la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de gestión por procesos de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, es buena.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la determinación de procesos y la calidad de servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la mejora de procesos y la calidad del servicio de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba, 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p>							
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones								
<p>Diseño de investigación. no experimental de corte transversal.</p>  <p>Dónde: M = Muestra V1= Gestión por procesos V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población estará conformada por 391 usuarios de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.</p> <p>Muestra La muestra de estudio será 151 usuarios de la Zona Registral N°III - Sede Moyobamba.</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">Variable</td> <td style="text-align: center;">Dimensiones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gestión por procesos</td> <td>Determinación de procesos Seguimiento, medición y análisis de procesos Mejora de procesos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> <td>Necesidades y expectativas de las personas. Valor del servicio. Fortalecimiento del servicio Liderazgo y compromiso de la alta dirección Cultura de calidad en el servicio a las personas</td> </tr> </table>		Variable	Dimensiones	Gestión por procesos	Determinación de procesos Seguimiento, medición y análisis de procesos Mejora de procesos	Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas. Valor del servicio. Fortalecimiento del servicio Liderazgo y compromiso de la alta dirección Cultura de calidad en el servicio a las personas	<p>Instrumentos Cuestionario</p>
Variable	Dimensiones									
Gestión por procesos	Determinación de procesos Seguimiento, medición y análisis de procesos Mejora de procesos									
Calidad de servicio	Necesidades y expectativas de las personas. Valor del servicio. Fortalecimiento del servicio Liderazgo y compromiso de la alta dirección Cultura de calidad en el servicio a las personas									

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión por procesos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión por procesos. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Determinación de procesos					
1	Considera que el colaborador le explica todos los servicios que brinda la institución					
2	Le explican los procedimientos a realizar durante su trámite.					
3	Le explican algunas excepciones (ejemplo: el tiempo de atención) en algunos trámites que realiza.					
4	Le brindan un apoyo constante para la realización de sus trámites.					
5	El tiempo de demora para ser atendido es lo adecuado.					
	Seguimiento, medición y análisis de procesos					

6	Le brindan información adecuada acerca del estado de su trámite.					
7	Le explican de manera detallada algunos inconvenientes encontrados en sus trámites.					
8	Le brindan información añadida a la información de su trámite en las consultas realizadas.					
9	El personal le ayuda en el seguimiento de sus procesos.					
10	El personal le apoya en caso de tener inconvenientes con sus procesos.					
	Mejora de procesos					
11	El personal le comunico oportunamente algunas deficiencias en su trámite, como falta la de documentación.					
12	Le explican las consecuencias económicas y jurídicas que le pueden traer algunas deficiencias en sus trámites.					
13	Le brindan alternativas de solución ante sus inconvenientes tenidos.					
14	Le brindan asesoría para la resolución oportuna de sus trámites.					
15	Le comunican la implementación de nuevos procesos en sus trámites.					

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la calidad de servicio. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

V1	Calidad de servicio	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Necesidades y expectativas de las personas					
1	Considera que la institución ayuda a solucionar sus problemas que tiene como usuario.					
2	El servicio brindado cumple con sus expectativas.					
3	Considera que el monto cobrado por el servicio brindado es el adecuado.					
4	Considera que los tramites y actividades solicitados por el usuario se realizaron en los plazos ofrecidos.					
D2	Valor del servicio	1	2	3	4	5

5	Considera que todos los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada					
6	Considera que el personal que lo atendió tiene la capacidad de responder a sus necesidades					
7	Está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda					
8	Considera que el personal que lo atendió le brindo una adecuada respuesta ante sus consultas y dudas					
D3	Fortalecimiento del servicio	1	2	3	4	5
9	Considera que el personal que lo atendió es comunicativo en el servicio que se le brinda					
10	El personal que lo atendió tiene disposición por resolver los problemas en el servicio					
11	Consideras que los procesos que realiza la institución respecto a sus solicitudes son correctos					
12	Consideras que existen mejoras en el servicio en relación a años anteriores					
D4	Liderazgo y compromiso	1	2	3	4	5
13	La institución toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio.					
14	En caso de inconveniente, los representantes de la institución le brindaron apoyo alguno.					
15	Considera que los compromisos ofrecidos por la institución son cumplidos.					

16	La institución brinda información oportuna acerca del detalle de los servicios.					
D5	Cultura de calidad	1	2	3	4	5
17	El comportamiento de los empleados le inspira confianza					
18	La organización cuenta con horarios de atención convenientes.					
19	La organización cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
20	La institución ha mejorado sus servicios (Horarios, cobro de servicios, calidad de servicio).					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad -Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión por procesos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Johnny Roberto Rangel Valseca.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Por procesos.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto 21 de octubre de 2021



Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI N° 16529281

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Barboza Zelada Pedro Arturo
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado UCV - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad -Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad del servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Jhonny Roberto Rangel Valseca.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

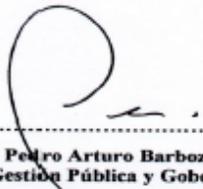
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto 21 de octubre de 2021



.....
Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI N° 16529281

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Corrales, Juliet Dianita.
 Institución donde labora : Zona Registral N°III – Sede Moyobamba
 Especialidad : Contador Público / Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión por procesos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Jhonny Roberto Rangel Valseca.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Por procesos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					4.3	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 22 de octubre de 2021



CPC, Juliet Dianita Pérez Corrales.
 Maestra en Gestión Pública
 DNI: 46879117

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pérez Corrales, Juliet Dianita
 Institución donde labora : Zona Registral N°III – Sede Moyobamba
 Especialidad : Contador Público / Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad del servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Jhonny Roberto Rangel Valseca.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 22 de octubre de 2021



CPC Juliet Dianita Pérez Corrales.
 Maestra en Gestión Pública
 DNI: 46879117

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Peña Peña José Luis
 Institución donde labora : Zona Registral N°III – Sede Moyobamba
 Especialidad : Contador Público / Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad del servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Jhonny Roberto Rangel Valseca.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 22 de octubre de 2021



CPC. José Luis Peña Peña.
 Maestro en Gestión Pública
 DNI: 44825264

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Peña Peña, José Luis.
 Institución donde labora : Zona Registral N°III – Sede Moyobamba
 Especialidad : Contador Público / Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión por procesos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Jhonny Roberto Rangel Valseca.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Por procesos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión por procesos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión por procesos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

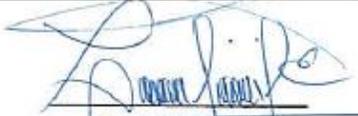
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 22 de octubre de 2021



CPC. José Luis Peña Peña.
 Maestro en Gestión Pública
 DNI: 44825264



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Moyobamba, 21 de octubre de 2021

CARTA N°026-2021-SUNARP-Z.R. N° III/JEF

Señor:
JHONNY ROBERTO RANGEL VALSECA
Estudiante de Escuela de Posgrado - UCV
Dirección Electrónica: jrangel9@gmail.com

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para aplicar proyecto de investigación en la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

Referencia : Solicitud recepcionada con fecha 18.10.2021.
(H.T.N° 0301-2021-006743)

De mi especial consideración:

Por la presente y en atención a su solicitud presentada mediante documento de la referencia, comunicarle que la misma ha sido acogida y se autoriza la publicación de la identidad de nuestra organización, así como la aplicación de instrumentos para la realización del trabajo de investigación Titulado: *"Gestión por procesos y calidad del servicio de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021"*,

Asimismo, a petición de la solicitante y de acuerdo a lo normado por la universidad se adjunta el Formato de *autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones*, debidamente suscrito, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Alberto
Augusto FAU 20285139415 hard
Intitvo: Soy el autor del
documento
Fecha: 21/10/2021 12:20:42-0500

Abog. ALBERTO A. URUETA MERCIE
Jefe de la Zona Registral N°III
Sede Moyobamba

Zona Registral N° III – Sede Moyobamba
Sede Principal: Jr. Callao N° 587, Moyobamba – San Martín/ Teléfono: (042) 561335
www.sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063

✉ anticorupcion@sunarp.gob.pe

📧 Buzón anticorrupción:
<https://anticorupcion.sunarp.gob.pe/>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20285139415 .
Zona Registral N°III-Sede Moyobamba.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Alberto Augusto Urueta Mercié.	DNI: 08758312

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación.	
“Gestión por procesos y calidad del servicio de la Zona Registral N°III-Sede Moyobamba, 2021”.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jhonny Roberto Rangel Valseca.	41064369

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Moyobamba, 21 de octubre de 2021



Firmado digitalmente por:
URUETA.MERCIE Alberto
Augusto FAJ 20285139415 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 21/10/2021 12:21:17-0500

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

CALCULO DE LA MUESTRA

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.8$$

$$Q = 0.2$$

$$N = 391$$

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 391}{0.0025 * 390 + 0.61466}$
--

$n = \frac{240.330496}{1.58966}$	$151.8 = 151$
----------------------------------	---------------

La muestra de estudio será 151 usuarios de la SUNARP, sede Moyobamba.

Base de datos estadísticos

Variable N° 1: Gestión por procesos

Items	V1: Gestión por procesos															V1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37

34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
51	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
52	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
53	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
54	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
55	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
56	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
58	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
59	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
60	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
61	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
62	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
63	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
64	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
65	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
66	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
67	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
68	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
69	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
70	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
71	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38

72	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
73	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
74	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
75	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
76	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
78	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
79	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
80	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
81	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
82	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
83	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
84	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
85	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
86	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
87	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
88	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
89	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
90	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
91	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
92	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
93	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
94	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
95	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
96	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
98	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
99	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
100	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
101	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
102	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
103	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
104	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
105	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
106	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
108	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
109	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56

148	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
149	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
150	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
151	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65

Variable N° 2: Calidad de servicio

Items	V2: Calidad del servicio																				V2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	84
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	55
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	69
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	36
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	44
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	62
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	33
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78

30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	84
32	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	55
33	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
34	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	69
35	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	36
36	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	44
37	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	62
38	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	33
39	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
40	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
41	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
44	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
45	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
46	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
47	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
48	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
50	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
51	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
54	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
55	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
56	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
57	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
58	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
60	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	84
62	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	55
63	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
64	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	69
65	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	36
66	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	44
67	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	62

68	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	33
69	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
70	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
71	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
74	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
75	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
76	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
77	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
78	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
80	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	84
82	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	55
83	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
84	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	69
85	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	36
86	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	44
87	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	62
88	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	33
89	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
90	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
91	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
94	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
95	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
96	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
97	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
98	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
99	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
100	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
101	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
104	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
105	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67

106	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
107	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
108	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
109	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
110	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	84
112	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	55
113	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
114	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	69
115	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	36
116	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	44
117	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	62
118	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	33
119	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
120	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
121	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
123	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	24
124	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
125	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
126	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
127	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
128	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
129	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
130	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	84
132	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	55
133	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
134	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	69
135	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	36
136	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	44
137	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	62
138	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	33
139	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	34
140	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
141	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	66
143	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	24

144	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	29
145	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	67
146	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	31
147	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75
148	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	53
149	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
150	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93
151	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93