



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad  
de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Malpartida Malpartida, Astrid Karolina (ORCID: 0000-0002-2475-5382)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA– PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios, por mostrarme el camino hacia el éxito. A mis padres y hermanos, por enseñarme a recorrerla. A mi esposo e hijo, porque aun iremos de la recorriéndola.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo y asesor por el apoyo y oportunidad para el logro del grado de licenciada. Al director y funcionarios públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea. A los directores y docentes de todos los niveles de educación por el apoyo brindado.

## Índice de contenidos

	Pág.
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	8
III.METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población (criterios de selección) muestra y muestreo, unidad de análisis	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Validación de instrumento</i>	26
<b>Tabla 2</b> <i>Coeficiente de confiabilidad de 0 a 1</i>	27
<b>Tabla 3</b> <i>Procesamientos de casos</i>	27
<b>Tabla 4</b> <i>Prueba de confiabilidad</i>	28
<b>Tabla 5</b> <i>Escala de correlación – baremo comparación</i>	29
<b>Tabla 6</b> <i>Frecuencia agrupada porcentual de la gestión por procesos</i>	31
<b>Tabla 7</b> <i>Frecuencia agrupada porcentual de la variable satisfacción del usuario</i>	31
<b>Tabla 8</b> <i>Dimensión personas</i>	33
<b>Tabla 9</b> <i>Dimensión recursos físicos</i>	34
<b>Tabla 10</b> <i>Dimensión planificación de procesos</i>	35
<b>Tabla 11</b> <i>Dimensión rendimiento percibido</i>	36
<b>Tabla 12</b> <i>Dimensión expectativa</i>	37
<b>Tabla 13</b> <i>Dimensión nivel de satisfacción</i>	38
<b>Tabla 14</b> <i>Prueba de normalidad gestión por procesos y satisfacción del usuario</i>	39
<b>Tabla 15</b> <i>Correlación gestión por procesos y la satisfacción del usuario</i>	40
<b>Tabla 16</b> <i>Correlación dimensión personas y la satisfacción del usuario</i>	41
<b>Tabla 17</b> <i>Correlación dimensión recursos físicos y satisfacción del usuario</i>	42
<b>Tabla 18</b> <i>Correlación dimensión planificación procesos y satisfacción del usuario</i>	43

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Frecuencia agrupada de la variable gestión por procesos</i>	31
<b>Figura 2</b> <i>Frecuencia agrupada de la variable satisfacción del usuario</i>	32
<b>Figura 3</b> <i>Dimensión personas</i>	33
<b>Figura 4</b> <i>Dimensión recursos físicos</i>	34
<b>Figura 5</b> <i>Dimensión planificación de procesos</i>	35
<b>Figura 6</b> <i>Dimensión rendimiento percibido</i>	36
<b>Figura 7</b> <i>Dimensión expectativa</i>	37
<b>Figura 8</b> <i>Dimensión nivel de satisfacción</i>	38

## Resumen

Concerniente al objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea; Huánuco, 2021. Tuvo como metodología aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, y enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal; su población fue de 36 funcionarios públicos de la Ugel Pachitea y 64 docentes como usuarios de la misma; para la obtención de datos se empleó la encuesta y el cuestionario virtual mediante el formulario google con escala Likert. Y para el análisis de datos se utilizó el estadístico SPS 24 y se logró los resultados que representan la fiabilidad del estudio con el alfa Cronbach de 0.975, para saber la correlación se usó el método Spearman, siendo el Rho de 0.646 y valor de significancia 0.000. Lográndose concluir que la Gestión por Procesos tiene una correlación positiva media con la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, satisfacción del usuario y recursos físicos

## **Abstract**

Concerning the objective of the research was to determine the relationship between Management by processes and user satisfaction in the Local Educational Management Unit 304 Pachitea; Huánuco 2021. Its applied methodology, with a correlational descriptive level, and a quantitative approach, with a non- experimental and cross- sectional design; Its population consisted of 36 public officials of the Ugel Pachitea and 64 teachers as users of the same. To obtain data, the survey and the virtual questionnaire were used, the google form with a Likert scale. And for the data analysis, the SPS 24 statistic was used and the results that represent the reliability of the study were obtained with the Cronbach alpha of 0.975, to know the correlation, the Spearman method was used, with the Rho of 0.646 and a significance value of 0.000. conclude that Process Management has a medium positive correlation with user satisfaction,

**Keywords:** Process management, user satisfaction and physical resource

## I. INTRODUCCIÓN

Por lo que se refiere al ámbito **Internacional**, el concepto de gestión por procesos está más desarrollada en el sector privado, en comparación al sector público. Y es que ambos sectores a través del tiempo vienen buscando su perfeccionamiento a raíz de la globalización y el ritmo acelerado de vida. Además, para Baldam et al., (2014; p.36) mencionó que al adquirir mejores tecnologías, obtener mejores resultados y ser flexibles en cuanto a su gestión; resultan ser aspectos que ha convertido al proceso en un eje central cuando se trata de desarrollar estrategias organizacionales; mientras Llanes & Lorenzo (2017; p.77) manifestaron que a ambos sectores solo les queda adecuarse sin perder la esencia de su finalidad, utilizando sus recursos hacia el logro de sus propósitos y buscando mayor provecho empleando la gestión por procesos.

Con referencia a lo anterior, también se puede decir que en el sector privado el cliente o usuario tiene la elección entre distintas empresas y/o marcas al no sentirse satisfecho con el servicio o bien ofrecido; de tal manera que se empeñan en diseñar estrategias en cuanto a procesos y gestión administrativas, con el objetivo de fidelizar al cliente o usuario. Sin embargo, no se puede decir lo mismo del sector público ya que el comportamiento del usuario no es la misma y solo tiene una opción, porque se atañe al estado a través de sus diversas organizaciones para brindar el servicio. Por eso, es que nace la importancia de satisfacer al usuario en todo momento a través de los servicios ofrecidos por medio de la gestión o eliminación de procesos innecesarios; así lo indicaron Linares Gonzáles (2014; p. 3).

Puesto que, Rabiyyathul & Rihim (2019; p. 24) indicaron que la satisfacción del usuario o cliente se precisa como la medida en que un servicio o producto cumple o supera las expectativas del cliente. De igual forma Alamsyah, Jou, & Sukwadi (2021; p.59) revelaron que toda institución debe satisfacer a la mayoría de sus clientes o usuarios creando productos o servicios de calidad y siguiendo sus expectativas.

Por lo que Arbelaez & Mendoza (2017; p.155) precisaron que muchas veces los directores de los sectores públicos tienen deficiencias en cuanto a su capacidad

de administrar, realizar acciones preventivas y correctivas, así como también en tomar decisiones, desconociendo en su mayoría la brecha de expectativa y percepción de los usuarios. Y esto conlleva a la mala relación entre funcionario y usuario, mala calidad de atención e insatisfacción del usuario.

Asimismo, nos indica las causas por la cual se genera insatisfacción en un usuario, siendo estos: los extensos tiempos de espera, señalización en la Institución, falta de insumos y falta de acceso a información. En ese mismo sentido Nguyen & Tan ( 2020; p. 973) consideraron a la capacidad de respuesta como un factor crucial que se socia netamente con la satisfacción del usuario al igual que con la convivencia.

Por las consideraciones anteriores, la metodología de la gestión por procesos según Stravinskiene & Daluis( 2020; p. 3) es diseñar o rediseñar la lógica de las organizaciones; empezando por la ejecución, administración, monitoreo y cambios necesarios con la intención de satisfacer necesidades de los usuarios, siendo este último el eje de la filosofía de la gestión por procesos.

Así pues, las ideas nuevas sobre gestión receptionadas por el sector público continuó en el año 2000 para adelante, creciendo rítmicamente en la digitalización, creación de valor e involucración según lo indicaron Alford & Greve ( 2017; p. 86).

Al mismo tiempo Sanchez et al., (2019; p. 90) precisaron que la existencia de variados y rápidos cambios tecnológicos, políticos y económicos conllevó a la mayor parte de las organizaciones públicas a un proceso de cambio y modernización. Ya que buscan mejorar la imagen hacia el ciudadano o usuario, con nuevas relaciones y como consecuencia, exige perfeccionar la calidad de prestación de sus servicios.

Otro punto que nos mostró Salimbeni ( 2019; p. 70) es que, a pesar de los diferentes indoles de Ecuador, Perú, Estonia, Brasil, Suecia, Alemania y Australia, existen modelos y factores de comportamiento parecidos, dificultando la implementación del BPM en el sector público.

En efecto, el Business Process Management (BPM) como es conocido en sus siglas en inglés o gestión por procesos nace a través de la necesidad de querer disminuir los procesos manuales, la burocracia en los procedimientos administrativos , la congestión de trámites, las colas, etc., ya que éstos son una característica común que comparten la mayoría de los entidades del sectores

público así lo manifestaron Castro, Macias, & Salazar ( 2018; p. 382).

Con referencia a lo anterior Carvalho, Andrade, & Munhoz (2019; p. 2) nos demostraron que la gestión por procesos propone un análisis y mapeo de todos los procesos existentes y a la par apoya a la solución de los innumerables problemas técnicos, tecnológicos y humanos que aquejan mucho a las organizaciones. De tal forma que al realizar estas acciones implica a tener una ventaja competitiva y genera beneficio para el usuario.

De modo similar Salimbeni (2019; p. 73) nos dijeron que cada vez se observa menos organizaciones realizar una gestión funcional; con límites administrativos, con tareas para cada área y sobre todo de un modelo jerárquico. Sino que ahora, la forma de trabajo es como una secuencia de actividades que agregan valor y en tal sentido lograr el resultado que el cliente espera. Entonces, se puede decir que la gestión por procesos es la base para enfocarse más en la satisfacción del usuario y todas las partes interesadas disfrutando una gestión integral eficaz y competente.

Según lo indicaron Castro, Macias, & Salazar (2018; p.382) en Latinoamérica ha habido avances en cuanto a gestión por procesos, y más aún en lo que respecta con la atención masiva a los usuarios como ejemplo en los sistemas de transporte, y las gestiones administrativas.

Además que, al sector público de Ecuador mediante un Decreto Ejecutivo N° 726 del 8 de abril del 2011, se le asignó metodologías para la mejora de su gestión siendo estos: los procesos y trámites al servicio del ciudadano, así como proyectos de estandarización en procesos, TIC, y calidad. Según lo manifestado por Cadena et al., (2019; p. 3).

**En relación al ámbito Nacional,** se sabe que en el Perú los ciudadanos portan derechos políticos y sociales, lo mismo que le convierte en usuario de los servicios, conllevando a mantener un vínculo directo en lo que respecta al comportamiento que realiza la gestión pública. Y debido a este vínculo se han originado leyes, así como también políticas y manuales que guían el proceso de atención, por lo que motiva a cada una de ellas a mejorar constantemente sus procesos y brindar un servicio de calidad. Y según De Jesús & Sepúlvera (2018; p.10) El usuario ante el nivel de vida acelerado, se le observa cada vez más informado e instruido y sobre todo más exigente que nunca.

En igual forma, se observa entidades que desarrollan labores diarias de manera vertical donde aún predomina la línea de mando y la jerarquía, por lo que la Escuela de Gobierno y gestión pública (2020; p.1) aconsejaron a las instituciones públicas a tener una visión de trabajo horizontal donde los límites y diferencias entre órganos, áreas, gerencias o sub gerencias dejen de existir; satisfaciendo tanto al cliente interno como externo.

Al mismo tiempo la Secretaria de gestion publica consejo de Ministros ( s.f, p. 1) mediante el D.SN°004-2013-PCM sostuvo la creación de la Política Nacional de Modernización del Estado, siendo la finalidad la inserción de la gestión por resultados en la administración Pública, disponiendo entonces como tercer pilar fundamental a la gestión por procesos, organización institucional, simplificación administrativa, haciendo que los servicios y bienes públicos originen un efecto positivo para el ciudadano.

Con referencia a lo anterior, no podemos dejar de mencionar a la simplificación administrativa por que representa a una de las principales acciones que se debe implementar en los organismos públicos para orientar y perfeccionar su servicio; que dicho sea de paso comparten el mismo objetivo con la gestión por procesos en la eliminación de obstáculos. Y según la Resolucion de Secretaria de Gestión Pública N°005-2018-PCM-SGP (2018; p. 1) “se aprobaron los lineamientos y formatos para la ejecución del nuevo TUPA a ser utilizados por todas las entidades públicas a nivel nacional”.

En cuanto al Decreto Supremo N°004-2013-PCM ( s.f.; p. 4-6 ) mencionaron que las principales deficiencias a resolver en la gestión pública del Perú y que por esto incidieron de manera negativa ante la percepción ciudadana fueron: deficiente sistema de planeamiento, deficiente diseño en cuanto a la estructura organizacional y funciones; Inadecuada política y gestión de capital humano, inadecuada infraestructura, deficiente sistema de información, inadecuados procesos para la creación de bienes y servicios públicos, logística insuficiente, entre otras .

A propósito este modelo se viene implementando en el sector educación, tal es el caso de Huapaya Capcha (2019; p. 245) en su artículo de investigación determinó que la gestión por procesos en las Instituciones Educativas en el Perú

se considera de reciente puesta en marcha, lo que involucra un cambio en el modelo de la cual se venía trabajando; través de su PEI – Proyecto Educativo Institucional y que con esto se genere la gestión centrada en los aprendizajes y la gestión participativa de toda la comunidad educativa, conllevando a un trabajo de enfoque horizontal haciendo que la responsabilidad y rol encargado sea asumida por la misma. De modo que se trabaje en visión hacia el perfeccionamiento y para la satisfacción tanto del cliente interno y externo de la organización.

Por su parte, en **el Ámbito Local** se observa la situación problemática de la Ugel 304- Pachitea lo siguiente: baja motivación al personal, escasa capacitación, bajo clima laboral, inadecuada coordinación y comunicación entre las áreas, baja participación en propuestas de mejora; deficiente atención al usuario, desconocimiento de los funcionarios y usuarios del servicio sobre los documentos de gestión, deficiente manejo del software SISGEDO, inadecuado uso de canales de comunicación, inapropiada infraestructura, deficiente planificación y organización, ineficaz cumplimiento de los objetivos institucionales, limitados métodos de trabajo, baja calidad en atención al usuario y escaso liderazgo.

Por lo que todos los acontecimientos mencionados anteriormente causan un efecto en: brindar escasa orientación sobre la redacción de documentos y demora en dar repuesta al docente usuario, asimismo incumplimiento de funciones y responsabilidades por parte de los funcionarios, desconocimiento de normas técnicas provocando exceso y ajetreo de trabajo por la acumulación de expedientes al no saber dar respuesta oportunamente, no encontrar a la persona idónea para la orientación al usuario.

Con todo lo anterior; si no se hace nada por controlar el tiempo de espera por parte del funcionario público en atención al usuario, se presentará incomodidad y desorden del usuario por el tiempo de espera prolongado ocasionándose más quejas y reclamos, sanciones a la institución por infringir normas establecidas por estado (Ley N° 24447) por mal servicio y atención a los usuarios. Ya que se cuenta con personal conformista que no cumple bien sus funciones genera retraso en los tramites documentarios, descoordinación de trabajo para solucionar problemas; retraso de dar respuesta eficaz al usuario, pérdidas de tiempo en las labores administrativas.

Por otra, la **justificación** o razones por la cual se ejecutó el presente trabajo de investigación es el siguiente: **i) teóricamente** porque se aplicó teorías y conceptos de autores midiendo su eficacia de tal modo que nos permitió resolver la situación problemática de la investigación en cuanto a la implicancia **ii) Práctica** la investigación propondrá estrategias a través de la gestión por procesos, para resolver la realidad situacional por la que atraviesa la Ugel 304 Pachitea, permitiendo que ésta obtenga una reducción adecuada para toda la cadena de trámites documentarios realizado por los docentes en la ciudad de Panao, en específico a la Institución. Debido a un inadecuado y complicado trámite administrativo en las áreas.

Así mismo se pretende optimizar y reducir la mayoría de las quejas y/o reclamos por parte del usuario, contar con una buena coordinación en sus actividades, procesos menos burocráticos, respuesta a tiempo al usuario, y finalmente mejorando el servicio que ofrece. Por otro lado, se justifica **iii) Metodológicamente** para lograr resultados se propone herramientas que permite medir las variables en estudio, utilizando el nivel descriptivo correlacional, no experimental y cuantitativo como enfoque. Puesto que también dicha investigación pueda servir como antecedente y guía para otros investigadores.

En referencia a la situación problemática, si persiste el problema traerá dificultades en el futuro, para lo cual se requiere la profundización del estudio y seguidamente se plantea las interrogantes del problema.

Respecto a la **pregunta del Problema General** tenemos: ¿Cómo se relaciona la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021? Igualmente, se tienen las interrogantes de los **Problemas Específicos: i)** ¿Cómo se relacionan las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local? **ii)** ¿Cómo se relacionan los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local? **iii)** ¿Cómo se relaciona la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local?

Mientras el **Objetivo general** es: Determinar cómo se relaciona la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local

304 Pachitea, Huánuco 2021. Y los **Objetivos específicos i)** Determinar la relación entre las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea. **ii)** Determinar la relación entre los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea. **iii)** Determinar la relación entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea.

Asimismo, se tiene a la **Hipótesis General**; Existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021 y con relación a las **Hipótesis Específicas** se tiene **i)** Existe relación significativa entre las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea **ii)** Existe relación significativa entre los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Local 304 Pachitea. **iii)** Existe relación significativa entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que atañe a las investigaciones a **nivel internacional** se tiene el trabajo de investigación realizada por Diaz et al., (2017) titulado: "*The effects of perceived satisfaction with service recovery efforts: a study in a hotel setting*". Puesto que su objeto fue analizar la relación de estrategias que aporten ante un deficiente servicio hotelero y el efecto que tiene este ante la satisfacción del consumidor y posteriores comportamientos. En tal sentido utilizó una metodología de validación de constructos evaluando los aspectos de confiabilidad, asimismo fue un estudio empírico de hoteles en una muestra de 986 clientes, haciendo uso de un cuestionario en escala de medición Likert.

El resultado obtenido fue que mediante los 6 elementos en estudio: la explicación adecuada ante el cliente de la falla que comete el empleado es ( 0.476,  $p < 0.01$ ), capacitación del personal (0.187,  $p < 0.01$ ), comunicación adecuada entre el empleado y cliente (0.403,  $p < 0.01$ ), características tangibles (0.156,  $p < 0.01$ ), disculpa (0.268,  $p < 0.01$ ) y respuesta positiva por parte del cliente (0.265;  $p < 0.01$ ). concluyendo que la estrategia de recuperación del servicio está relacionada positivamente y directa con la satisfacción del cliente.

Además, que en el artículo propuesto por Shafiq Ur & Muhammad (2020), denominado "*User Satisfaction with Resources and Services of Public Libraries User Satisfaction with Resources and Services of Public Libraries of Lahore, Pakistan*" tuvo como fin examinar el grado de satisfacción de los usuarios con referencia a la prestación de las bibliotecas públicas, siendo su metodología empleada fue cuantitativa en uso de la encuesta – cuestionario, cuya población fueron usuarios de cuatro distintas bibliotecas siendo un total de 62000 usuarios quedando como muestra solo 397 encuestados, así mismo se tuvo como resultado usando el método de correlación Pearson para demostrar la relación entre el uso de la biblioteca y la satisfacción del usuario con un valor de sig. de 0,05%.

Deduciendo que hay relación significativa  $r = 0,470$  y el valor de Pearson positivo media; de tal manera que recomendó establecer tipos de escritorios de referencia en cada biblioteca pública para facilitar a los usuarios; por otro lado, introducir servicios de mensajería electrónica y chat en línea para sus lectores.

De la misma manera la investigación realizada por Saliba & Camilleri (2018) "*User Satisfaction of Children and Young People's Service, Malta*", el objetivo de su estudio fue la evaluación de los usuarios sobre el servicio de infancia y juventud (CYPS); con una metodología mixto tanto cuantitativo como cualitativo siendo la muestra a jóvenes menores de 18 años con trastorno mental que recibían la CYPS, siendo la muestra a 211 y que tenían más de una cita en un periodo de un mes; asimismo el cuestionario aplicado fue de tipo Likert con 13 preguntas y 3 preguntas abiertas al final. Por otro lado, los datos cuantitativos se agruparon y las correlaciones se llevaron a cabo mediante un método estadístico para probar si las variables independientes eran significativas para calificar la calidad de la atención recibida.

Presentando el resultado y conclusión que la calidad general de la atención se correlacionó significativamente con el respeto mostrado por la opiniones de los YP sobre el tratamiento  $r= 0.539$  y  $p<0,001$ , adecuación del plan de tratamiento a las necesidades individuales de los YP  $r= 0,320$  y  $p<0,001$  y por ultimo sobre la utilidad de los servicios recibidos  $r=0,618$  y  $p<0,001$ , siendo parte de sus recomendaciones incrementar el personal para disminuir los tiempos de espera y tener revisiones por parte del mismo médico garantizaría la continuidad de la atención y la mejora terapéutica, así como también ampliar los horarios, para mejorar el proceso de derivación.

Mientras tanto, Lech Gasiokiewicz (2019) en su investigación que lleva como título "*Process Management in Insurance Companies*", tuvo como objetivo encontrar las respuestas a la siguiente pregunta ¿cuáles son las experiencias de las compañías de seguros polacas en el campo de la gestión por procesos? cuya población fue las 33 compañías existentes en el País, siendo su muestra en estudio solo 24 compañías de seguro que operan en forma de sociedades anónimas, las cuales a través del cuestionario empleado como técnica de estudio; obtuvo un resultado que las razones para implementar el concepto de gestión de procesos es la capacidad de respuesta inmediata a las expectativas y necesidades con un 50% mientras que el 44.4% de los encuestados respondieron es la disminución de costos y mejora de la productividad.

Por otra parte, el 38.9% consideraron de tener mayor flexibilidad, seguido por el 11% que respondieron que primero se debe mejorar la competitividad de las compañías y otros con el 5.6% de implementar un sistema TIC; concluyendo entonces que las compañías de seguros de Polonia aprecian la necesidad de buscar nuevas soluciones de gestión.

También Da Silva & De Campos (2020), en su artículo "*An application of business process management in a dental clinic*" consideraron como objetivo comprender y definir los procesos críticos de asistencia al cliente y gestión de stock a través de una aplicación del modelo Business Process Management, de tal manera que la metodología usada fue el siguiente enfoque de investigación; - acción diseñando un formulario dirigido a los empleados siendo del mismo modo su muestra a considerar determinando que siendo entonces el resultado que los puntos más críticos de la empresa son el proceso de atención al cliente y el control de stock.

Respecto a los **antecedentes nacionales** tenemos los autores Oscco & Ramos (2017) en su investigación, el fin fue determinar la relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario. Siendo su metodología no experimental, tipo correlacional, así como también una muestra de 217 usuarios cuya técnica empleada fue cuestionarios de 27 preguntas. Siendo el primer resultado, que hay correlación significativa positiva considerable en las variables estudiadas, así como un Rho de Spearman = 0,752 y valor Pv. 0,05.

Asimismo, existe una correlación positiva considerable entre eficacia y el nivel de satisfacción con un Rho= 0,690 y valor Pv de 0,05. Concluyen que si existe una relación significativa entre la dimensión y la segunda variable. Recomendando lo siguiente; tomar medidas exactas que lleven de manera eficiente los procedimientos, técnicas, normas y trámites en general. Y de esta forma eliminar barreras burocráticas. Asimismo, revisar el plan estratégico, para realizar algunos reajustes y de ser necesario modificar procedimientos, normas, requisitos, entre otros.

Por su parte Paripanca (2019) propuso en su investigación y quien a su vez sostuvo como finalidad determinar si existe relación entre la primera variable

calidad y la segunda variable satisfacción de los usuarios de un hospital público privada 2016-2017. Empleando una metodología de enfoque cuantitativo, diseño correlación, de tipo básico no experimental. Teniendo una población de estudio a 261 pacientes aplicando una técnica de encuesta e instrumento cuestionario. Asimismo, el resultado y conclusión fueron, relación entre las dos variables, demostrado con prueba tau de Kendall  $p\text{-valor} = 0.000 < 0,05$  y un coeficiente de correlación de 0,214 significando una correlación positiva media. Recomendando lo siguiente, que se incremente la calidad para repotenciar la satisfacción de los pacientes.

Asimismo, en su investigación de Galicia & Rodríguez (2018) fue de enfoque cuantitativo, método no experimental y diseño correlacional, como objetivo fue demostrar la relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción del cliente de una empresa de transporte 2018; siendo su muestra 35 empleados y 164 clientes y/o usuarios de la empresa Turismo Briseño S.A.C con la técnica de recolecciones datos la encuesta, instrumento cuestionario.

Después de lo expuesto anteriormente el resultado, que existe fue una correlación buena significativa a un 99% entre la gestión por procesos y la satisfacción, el valor Rho de Spearman fue 0,655 coeficiente  $p < 0,05$ , significancia de 0.000. Concluyendo que la primera variable está representada por un conocimiento de sus funciones al 94.29%, relación entre sus compañeros y trabajo en equipo 71.43%, siendo uno de los aspectos más relevantes las capacitaciones que sus colaboradores reciben. Recomendando mayor número de capacitaciones para sostener el compromiso mostrado, seguimiento de procesos para la reducción de tiempos, desarrollar planes de atención personalizada, tener en cuenta la evaluación constante del servicio como personal.

Con referencia a Paucar (2019) consideró en su investigación como objetivo, determinar la correlación de variables calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa de San Juan de Miraflores. Siendo el método utilizado de tipo aplicada; diseño correlacional – descriptivo y cuantitativo, población 559 docentes. Los resultados adquiridos fueron que la correlación es positiva alta entre las ambas variables mediante el método Pearson 0,7145. Concluyendo que la calidad de servicio de la UGEL es buena, porque el 69% lo

califican como aceptable y el 2% como muy aceptable; mientras tanto la satisfacción de los usuarios es positiva dado que el 76% se sienten satisfecho y un 8% muy satisfecho. Asimismo, una de sus recomendaciones fue la realización de una investigación y saber los puntos claves que generan el retraso de los tramites y siendo consecuentes a superarlos.

Además Rojas (2020) consideró en su investigación como fin principal la relación entre las variables Gestión por procesos y el Clima laboral en el área de Gestión Humana de una empresa Agroindustrial, siendo su método de estudio nivel relacional, no experimental de diseño, y cuantitativo como enfoque; con una muestra de 53 empleados del área de RR.HH. Cuyo resultado fue la demostración de la correlación directa y significativa considerable entre la gestión por procesos y la segunda variable; según el método Spearman de 0,745, fiabilidad Alfa Cronbach de 0,910 para la primera variable y 0,845 segunda variable.

Asimismo, concluyó que para la primera variable su dimensión más débil es el control referenciados en la homogenización de procesos en el área de gestión humano, mientras las dimensiones más fuertes fueron diseño y mejora de procesos. Recomendando aprovechar la filosofía de los trabajadores con respecto al concepto de mejora continua para lanzar propuestas positivas y continuar con la innovación de procesos.

De igual forma, en la tesis planteada por Martel (2020) sostuvo como objetivo la relación entre la primera variable gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la ONP, usando el método en estudio tipo básico, descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, método no experimental y corte transversal; población 30 colaboradores para el departamento de acreditación con la aplicación de encuestas virtuales; obtuvo como resultado y conclusión que ambas variables del estudio una correlación positiva considerable con Rho de 0,893 y pv. 0, 000; asimismo recomendó mejorar la gestión procesos en el área de verificación y acreditación, para ayudar de tal forma a desarrollar con efectividad las labores de cada uno de los colaboradores, y en cierto modo ésta se vea reflejado por la percepción del usuario.

Sin embargo, Malca (2020) demostró en su investigación la correlación positiva moderada entre las variables en estudio, un  $Rho= 0,688$  y significancia  $p= 0,000 <0.05$ , por otro lado, también se tiene la correlación altamente significativa positiva entre la primera dimensión personas y la calidad del servicio con  $Rho= 0,560$  y significancia de  $P= 0.000 <0.05$ . Siendo el motivo de estudio la relación entre la Gestión por procesos y Calidad de servicio de la Corte de Justicia del Callao. Puesto que la metodología usada fue un método no experimental, enfoque cuantitativo, nivel correlación- descriptivo; con 80 trabajadores, juntamente en aplicación de la encuesta, e instrumento cuestionario.

Finalizando que la variable gestión por procesos sobre el objetivo general tiene el nivel no eficiente. Entonces su recomendación fue la implementación de talleres sobre gestión por procesos y sensibilizar a los empleados sobre la confección del mapa de procesos de nivel cero.

Referente **al nivel Local** se tiene a Malpartida & Ponciano (2018) quienes plantearon en su indagación la finalidad de identificar la relación entre la Gestión por procesos y la Competitividad de servicios en la Municipalidad de Pillco Marca. Usando la siguiente metodología de diseño descriptivo correlacional transversal, enfoque cuantitativo y método no experimental, así como también 365 funcionarios de la Municipalidad como muestra, en uso de la encuesta. Las conclusiones y resultados obtenidos fueron el grado de correlación entre ambas variables según Pearson fue del 92%. Recomendando así al equipo directivo de la institución en estudio debe contar con las herramientas para la identificación de los procesos, caracterización y evaluación del mismo.

En cuanto a Santa Cruz (2018) indica el objetivo general de su investigación, encontrar la relación entre la Atención de servicios administrativos y Satisfacción del usuario. En uso del método no experimental de corte transversal, tipo básico, diseño correlacional y enfoque cuantitativo, constituido por 123 usuarios como muestra, además el instrumento que le sirvió para recoger datos fue el cuestionario con escala Likert. Obteniendo entonces como resultado y deducción que la primera variable y la segunda tienen correlación positiva considerable con un  $Rho= 0,723$  y un valor de  $p= 0,007$ .

Así mismo el  $Rho= 0,672$  determina que los elementos tangibles como dimensión y la satisfacción del que recibe el servicio se relacionan de forma moderada con un valor de  $p = 0,001$ . Por lo que sugiere lo siguiente: todas las entidades deben proporcionar a sus usuarios un espacio acogedor, sobre todo contar con información visual o auditiva para que el usuario se sienta conforme con la atención, y para llegar a ello se tiene que tomar en cuenta la capacitación del personal que está en contacto directo con el usuario.

Como siguiente punto tenemos a Pérez ( 2019) mantiene como finalidad en su estudio que la Gestión Administrativa se relacione significativamente con la Satisfacción de los usuarios. Su metodología empleada fue el método no experimental transversal, cuantitativo, diseño descriptivo- correlacional; basada a 230 usuarios de la Municipalidad de Tocache a quien se estudió como muestra, y utilizando el cuestionario en Likert como instrumento.

Asimismo, obtuvo como resultado y conclusión el  $Rho= 0,04$  demostrando que existe una correlación negativa moderada entra la gestión administrativa y satisfacción del usuario, siendo su significancia  $p<0,05$ . por otra parte, la dimensión planificación se correlaciona de manera negativa moderada con un  $Rho=0,066$  con la variable Y. Aconsejando así que la institución debe realizar una efectiva planificación respecto a la expansión del presupuesto participativo, con la participación de los usuarios. Como también perfeccionar la información acerca de las funciones de acuerdo a los documentos normativos de gestión, para optimizar las actividades administrativas.

Acerca de las **teorías relacionadas a variable X: Gestión por Procesos** se tiene en primer lugar a Carbajal et al., (2017; p. 42) mencionando que la gestión por proceso administra globalmente la organización apoyándose de los procesos, definiéndolo entonces como la serie de actividades, que genera valor agregado de una entrada para conseguir resultado; y una salida que complazca las exigencias del usuario.

La gestión por procesos es el liderazgo gerencial que se relaciona con el usuario mediante sus actividades al otorgar el servicio y al ser percibida su calidad. Conceptualizado por Arbelaez & Mendoza (2017; p. 155).

Por otra parte, es la manera de realizar una planificación, organización, dirección y control de las actividades desarrolladas de forma transversal y secuencial de las diversas áreas de la Institución; cuyo fin es satisfacer las dificultades y expectativas de los ciudadanos y lograr el objetivo institucional según lo muestra RSGP (2018; p. 4).

Mientras que Chountalas & Lagodimos (2018; p. 1041) deducen que el BPM es una visión de gestión, cuyo fin es que una organización funcione como una red de procesos interconectados para que a su vez se pueda ampliar el entorno en un constante cambio.

Sin embargo, para Medina et al., (2019; p. 329) viene a ser la forma de cómo gestionar a la institución, basado a los procesos y buscando el orden de los mismos; con apoyo de las estrategias, la misión y objetivos. Como un sistema interrelacionado para ampliar la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta y la aportación de valor.

En cambio, para Rey (2017; p. 1) se basa en la configuración de los sistemas como una agrupación de procesos intercomunicados mediante un enlace de causa efecto. Siendo el objetivo garantizar que el conjunto de procesos de una organización se desarrolle asociadamente, perfeccionando la eficiencia y la satisfacción de todos los interesados (clientes y/o usuarios, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

Así pues, para IsooTools (2021; p. 1) la gestión por procesos proporciona herramientas y una visión con las que se perfecciona y rediseña el trabajo para así ejecutarlo más eficientemente y acoplarlo a las necesidades de los usuarios.

En síntesis, es el perfeccionamiento constante de procesos en todo el ámbito, que bien pueden ser dirigidas por personas o si no por personas y máquinas conceptualizado por Orellana (2019; p. 1).

Hay que destacar, **las dificultades** que presentan las empresas y organizaciones para gestionar por procesos y según autor Carbajal et al., (2017; p. 50) son: i).- Realizan todo empíricamente por falta de manual de procesos; ii).- Desconocen sus actividades o trabajos a realizar: iii).- No tienen establecidos sus objetivos; iv).- No manejan un manual de procesos; v).- No llevan un planificación estratégica de lo que se quiere lograr; vi).- No saben gestionar, ya que gestionar

es cumplir objetivos, y si las mismas no se cumple entonces no hay gestión; por lo que Salazar et al., (2020; p. 99) menciona entonces vii).- Carecen de competencias gerenciales de los funcionarios, puesto que por eso baja la percepción sobre la gestión.

Paralelamente **las dimensiones de la gestión por procesos**, según nos muestra Contreras, Olaya, & Matos (2017; p. 37, 38) son: En relación a la **dimensión Personas**: se considera al grupo de interés, con los conocimientos y competencias idóneas. Luego Weber, Van Der Aalst, & Brocke (2018; p.12) manifiestan que son aquellas personas que cumplen roles relacionados con los procesos dentro de una organización, y cuyas funciones están decretadas por habilidades en el área de su trabajo, análisis empresarial, entre otros.

Respecto a sus indicadores tenemos: **i) motivación laboral**: Peña & Villón (2018; p.181) señala el resultado de una interrelación, que dirige y mantiene la conducta de una persona a realizar acciones que impulsa a lograr los objetivos. **ii) capacitación**: Según Cortes (2021; p. 1) es el proceso a corto plazo, sistemático, y organizado, que permite adquirir conocimientos, aptitudes, habilidades, planificado y evaluable, para desempeñar de la tarea con eficiencia para lograr metas y resultados. **iii) Coordinación y comunicación**: es la organización ordenamiento, participación, concertación, consulta o acuerdo. Para cumplir propósitos al logro de fines, en relación a la comunicación: Acto administrativo notificada mediante publicación, formas de comunicación mediante redes sociales, internet, teléfono las ventas, productos o servicios.

Asimismo, **iv) Propuestas de mejoras**: Según Zuñiga, Córdova, & Valenzuela (2021; p. 1) son herramientas que ofrece soluciones teniendo en cuenta el punto en donde nos encontramos y a donde queremos llegar. **v) Atención al usuario**: Según Douglas (2021; p.1) son acciones que se implementan para establecer relaciones directas con los usuarios, con el objetivo de satisfacer con un servicio personalizado. Trato cordial, sin esperas entre otros.

En cuanto a la **Dimensión Recursos físicos**: vienen a ser las instalaciones, maquinarias, utillajes, hardware, software todas ellas en adecuadas condiciones de uso. O sea, en este punto nos abocamos a la gestión de proveedores y al proceso de mantenimiento de infraestructura. Cuyos indicadores son: **i) Documentos de Gestión**: Según Gestión & Pública (2021; p. 1) son textos, medios de comunicación

entre áreas que componen una organización, consignan funciones, gestión, responsabilidad y procesos, entre otros; considerándose en el sector estatal lo siguiente: Mof, Rof, Reglamento interno, entre otros. **ii) Software SIGEDO:** Permite a la entidad controlar, la gestión documentaria, registro, derivación, archivamiento en otros. Según (Sifuentes, Quispe, & Castro (2017; p. 1).

Así como también el indicador **iii) Canales de comunicación:** para Santos (2019; p.1) son herramientas usadas por las instituciones estableciendo y fortaleciendo la relación entre el emisor y receptor a través servicio de comunicación electrónica, tv, internet. **iv) Infraestructura:** Se refiere al conjunto de obras, estructuras físicas, redes o sistemas de telecomunicaciones necesarios. Según indicó Roldán (2018; p. 1) .

Por otra parte, tenemos a la **Dimensión Planificación de procesos:** Lo relacionamos con el método de trabajo, instrucción de trabajo, procedimiento, hoja de procesos, etc. Por lo tanto, viene a ser el modo de emplear los recursos, quién hace qué, cuándo y cómo. Asimismo, incorpora el método para el seguimiento y medición del funcionamiento del proceso; producto, atributos, características del proceso y la satisfacción del cliente.

Puesto que sus indicadores son: **i) Planificación y organización:** Según Gonzales (2017; p. 1) origina metas, objetivos, estrategias, planos, organización y la estructura dentro de la institución. Se relaciona con procesos complementarios y secuenciales entre planificación y organización pues es la capacidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea o desarrollar un área o un proyecto. **ii) Definición de objetivos:** Son las que dirige una acción para llegar a la meta propuesta, y donde se desea llegar y resolver problemas de investigación. Según lo manifestado por la revista Unidas (s.f.; pág. 1)

También se tiene a **iii) método de trabajo:** Para Ovalle & Cárdenas (2019; p. 78) son un conjunto de aprendizajes, y factor fundamental donde las personas interactúan con las tareas; bajo condiciones determinadas cuyo fin lograr los objetivos. **iv) Liderazgo:** Según Apertura (2021; p.1) Influye a personas para estimular con decisiones aceptadas al grupo, con habilidades comunes inteligencia, humildad, empatía, integridad, para alcanzar propósitos.

Ahora bien, conforme a las teorías de la **variable Y: Satisfacción del usuario**, tenemos a Izquierdo (2019; p. 20 ) que considera satisfacción del usuario

cuando las expectativas que éste tiene coinciden con el servicio brindado y para incrementar o mantener el nivel de satisfacción es considerable implementar servicios especiales que sean percibidos como un plus de la atención que recibirán.

También Castañeda, Pelegrino, & Ley (2017; p. 3026) lo conceptualizan como un indicador subjetivo, ya que está enmarcado más hacia percepciones y actitudes del usuario con respecto a sus criterios concretos y objetivos.

En efecto, la satisfacción del cliente /usuario para Bruni (2017; p. 6) viene a ser el estímulo clave e importante de orientación y aceleración; reconociendo las áreas críticas y transformando el punto de vista cultural, técnico y organizativo de una empresa; conllevándolo a la mejora continua.

De modo similar Parra, Arce, & Guerrero (2018; p. 143-144) definen a la satisfacción del usuario como el pronóstico de futuras intenciones para volver a obtener un bien o servicio, y para ello se debe conocer los atributos que anteceden a este. Puesto que el primero de esos atributos es mantener una buena satisfacción laboral entre los empleados, es decir que al hacer cosas buenas por ellos la organización cumplirá con los requisitos y exigencias de los usuarios. Y como segundo atributo Arbelaez & Mendoza (2017; p. 155) consideran a la calidad del servicio o atención, ya que nos muestra un instrumento considerado indicador mundial que permite conocer la percepción y expectativa del usuario, asimismo muestra a los directores y funcionarios a ejecutar planes y programas para mejorar su gestión por procesos, dicho instrumento es el SERVQUAL.

Finalmente, Ribeiro et al., (2021; p. 2) determinan que la satisfacción del usuario es un tema complejo y complicado de valorar, ya que mantiene una dimensión subjetiva y una enérgica relación con las características del proceso de trabajo.

Por todo lo dicho, **son dimensiones de la satisfacción del usuario:**  
**Rendimiento Percibido:** Para Riccio, Astudillo, & Vega (2019; p. 131) es la opinión e interpretación que realiza el usuario con respecto al servicio que recibe calificándolo de bueno o malo. Y entre sus indicadores tenemos: **i) Tiempo:** Según Mancuzo (2021; p. 1) es la oportunidad de primera respuesta, componente que sirve para satisfacer la expectativa de los clientes. La prontitud juega un rol

importante en la evolución, retención, lealtad, confianza, fiabilidad del usuario. **ii) Orden de llegada:** Según Suppor (2021; p. 1) se refiere a un proceso de solicitud de derechos, a una disposición apropiada, con reglas de comportamiento para mantener el orden social, con el fin supremo de mantener equilibrio, paz en la sociedad. **iii) Respeto a la privacidad:** según Nieto (2021; p. 1) es el servicio para construir la fiabilidad, innovación, y otros valores que brinda con honestidad, educación, cortesía, verdad, ofreciendo a los clientes para lograr victorias incalculables.

Asimismo, **vi) Orientación:** Y según Cárdenas (2019; p. 1) esto ayuda permanentemente a la persona a liberarse, afianzar sus criterios de elección, toma de decisiones, plan de futuro, con procesos de acumulación de elementos de calidad y mejora de la entidad personalizada en procesos internos; con conocimientos de sí mismo y del mundo que le haga capaz a la persona de resolver los problemas de la vida, mediante el asesoramiento y apoyo técnico a los usuarios con desarrollo de productos, marketing, distribución y experiencia del usuario. **V) Capacitación:** Cacciavillani (2020; p. 1) manifiesta que es la actividad realizada en una organización, para satisfacer necesidades, que busca mejorar el nivel de confianza de los usuarios, actitud, habilidades, conocimientos o conductas de los trabajadores.

En segundo lugar, tenemos a la **Dimensión Expectativa:** y en cuanto a Da silva (2020; p. 1) son las predicciones de eventos que el usuario desea adquirir del servicio o producto. Además, para Martínez (2016; p.24) existen cuatro características que influyen en la expectativa del cliente y son: 1) promesas de la empresa con respecto al servicio que brinda 2) opiniones de amigos sobre el servicio 3) experiencias anteriores 4) ofertas que ofrece la competencia. Ahora bien, presentamos sus indicadores: **i) Trato amable:** Según Ahijado (2020; p. 1) es el complemento perfecto del servicio que puedes ofrecer, asimismo es la actitud adecuada hacia los usuarios, porque a través de ello el usuario se siente importante y escuchado.

**ii) Apariencia presentable:** Y según Gómez (2016; p. 1) viene a ser la primera impresión y la carta de presentación de los trabajadores hacia los usuarios

en señal de respeto, y generando un buen entendimiento. Considerando siempre que la imagen personal se compone de la imagen física. **iii) Recomendaciones:** Para la RAE (s.f.; p. 1) es el consejo que se da a una persona por considerarse beneficioso o ventajoso. **iv) Programas informáticos:** Software diseñado para realizar un sencillo y rápido trabajo, cuyo fin es satisfacer una necesidad, porque por ello se recopila, almacena, procesa y difunde información de tal manera que las tomas de decisiones sean más efectivas, así lo indicó CILSA ( s.f.; p. 1)

**v) Mientras tanto Cumplimiento del servicio ofrecido:** Según Villacís ( 2021; p.1) es el factor que genera mayor confianza del usuario hacia la Institución para cualquier necesidad futura, con la seguridad de que la próxima visita no perderá el tiempo. Ya que al desarrollar el servicio prometido de manera correcta y oportuna asegurará una ventaja competitiva, por que el usuario obtendrá respuesta inmediata en la fecha oportuna, la orientación correspondiente entre otros.

Y finalmente se tiene a la **Dimensión Nivel de satisfacción:** Morillo (2016; p. 113) señala que es determinar el grado de complacencia que tuvo el usuario o cliente al contraer un producto o servicio. Obteniendo cualquiera de estos tres niveles de satisfacción: 1) Satisfacción: cuando la percepción es igual que la expectativa 2) Insatisfacción: la perspectiva no alcanza las expectativas 3) complacencia: cuando la percepción supera a las expectativas. Por lo que Thompson (s.f; p. 1) nos muestra la fórmula para establecer el nivel de satisfacción del cliente y/o usuario:  $\text{Percepción} - \text{Expectativa} = \text{Nivel de Satisfacción}$ .

A continuación, presentamos sus indicadores: **i) Seguimiento de documentos** y para EXACT (2019; p. 1) procedimiento que permite llevar el registro, actualización, modificación y caducidad de los documentos ingresados y emitidos dentro y fuera de la Institución. Cuya finalidad es mantener el orden. **ii) Mejoras en el servicio:** Según Jiménez (2018; p. 1) es la acción continua en todas las etapas de un proceso de servicio, siendo uno de las acciones ofrecer asistencia a los usuarios y brindar un servicio a través de canales de comunicación.

**iii)** asimismo se tiene al **Tiempo de respuesta a tramites:** Conocido también en inglés como Firts reply time (tiempo de primera respuesta); entonces es

el periodo desde que el usuario realiza el pedido, reclamo o pregunta hasta obtener una respuesta. Es decir, viene a ser la capacidad de detectar, procesar y dar respuesta a un estímulo Mancuzo (2021; p. 1)

**iv)** Luego tenemos a las **Normativas**: Y según Trujillo (2021; p. 1) viene a ser el reglamento que rigen procedimientos y conductas según lineamientos de una institución; sus principales características son de guiar, dirigir y ajustar el comportamiento del usuario. **v) Satisfacción del servicio**: EFFICY (2021; p. 1) manifiesta que es la actitud o sentimiento del usuario con el servicio que recibe y se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas. **vi) Procedimiento documentario**: Viene a ser para la revista Sistemas (s.f.; p. 1) el conjunto de procesos que defina como mínimo quien hace que, dónde, cuándo y por qué. Permite tener el control de la ubicación física y estatus actual y pasado de los documentos, con el fin de mejorar sus flujos y diligenciamiento.

**vii)** y finalmente **Trabajo en remoto**: Es la prestación de servicios que realiza un trabajador desde una ubicación lejana distinta a su habitual oficina. Cuya responsabilidad es la misma que desempeña en la Institución donde labora. Y la relación entre empleado y empleador conserva los mismos reglamentos; asimismo se cumplen los horarios de trabajo Delgado (2021; p.1).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo y según Otero (2018; p. 5-6) este enfoque se basa a procesos matemáticos para calcular las variables en estudio, argumentadas en las Hipótesis; a través de métodos estadísticos, empezando con la recolección de datos y generando la producción de nuevos conocimientos fiables y de validez. Igualmente, según (Hernandez & Mendoza, 2018 , pág. 5) dicho enfoque representa una secuencia de procesos partiendo de una idea, originándose preguntas de investigación, estableciendo hipótesis y variables, seguido de objetivos. Asimismo, realizando un repaso de literatura y armando un marco teórico. Para que después toda esta secuencia sea analizada empleando métodos estadísticos después de recolectar los datos numéricos para la medición de las variables y conceptos argumentado en las hipótesis.

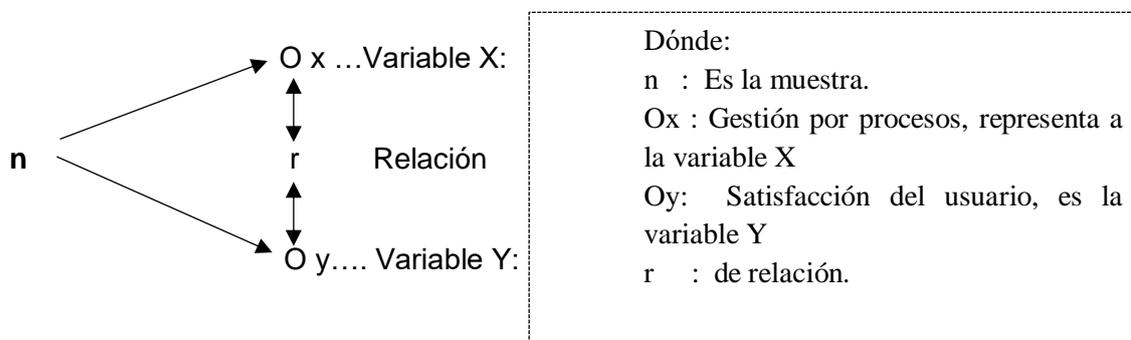
Así pues, en el **tipo** de investigación se consideró **la Aplicada** conforme indica Sanchez, Reyes, & Mejia (2018; p.79) la investigación científica aplicada aprovecha los conocimientos que se logró adquirir a través de una indagación de principios, conceptos y leyes científicas, conllevando a una teoría para solucionar problemas inmediatos y en cierto modo aplicarlo como nueva información a nuevos sucesos proyectados a la investigación

Otro punto es el **Nivel del estudio**, y el trabajo realizado fue descriptivo correlacional porque las variables y/o categorías en estudio, fueron medidas a través de métodos estadísticos siendo el propósito saber el vínculo o relación entre las variables, para después determinar resultados y estimar la correlación existente. Es decir, este estudio tuvo como objetivo saber cómo es la conducta de una variable notando el comportamiento de las otras según lo describen Cabezas, Andrade, & Torres (2018; p. 69).

Referente a los **Métodos y diseño**, en el trabajo se consideró el diseño no experimental y según Vásquez (2020; p. 26) menciona que el diseño empleado es cuando no se realiza ninguna maniobra de las variables en investigación. Por lo contrario, el investigador estudia los acontecimientos y fenómenos que sucede de forma real y natural sin participar de manera alguna.

Asimismo, Cabezas, Andrade, & Torres (2018; p. 79) nos indica que la investigación es transversal porque todos los datos e información son recolectados

por única vez y en una sola oportunidad siendo su propósito describir la relación que existe entre variables. El esquema es lo que se muestra a continuación:



### 3.2 Variables y operacionalización

Respecto a Boente & Reyes (2019; p.36) menciona que, consiste en dar definiciones a las variables en estudio, porque éstas indicarán las operaciones que se realizará para traducir dichas variables a hechos observables y lograr su medición. Asimismo, según Hernández et al., (2018; p. 69), en esta etapa se establecen el concepto de la variable, los indicadores que representan a la variable general o independiente y se pondera la importancia de cada indicador.

Sobre la Definición conceptual de una variable como lo señalaron Boente & Reyes "(2019; p. 37) se establece el concepto o ideas abstractas obtenidas de textos para facilitar su comprensión y adecuación del tema determinado.

Igualmente, la definición operacional de una variable Boente & Reyes (2019; p. 37) indican que en este apartado se debe tener la mayor información posible de la variable en estudio, porque se establecerá una serie de indicadores o métodos para medir la variable que se definió conceptualmente.

A continuación, se presentan a las variables que serán evaluadas en esta investigación:

Vamos a comenzar por la **definición conceptual de la variable X: Gestión por Procesos** y como lo indican Medina et al., (2019, pág. 329) viene a ser la forma de cómo gestionar a la institución, basado a los procesos y buscando el orden de los mismos; con apoyo de las estrategias, la misión y objetivos. Como un sistema interrelacionado para ampliar la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta y la aportación de valor.

Así mismo se tiene su **Definición operacional:** según Contreras, Olaya, &

Matos (2017; p. 15) un proceso se relaciona con los factores y/o dimensiones tales como personas, recursos físicos y planificación de procesos. Cada uno de ellos con sus respectivos indicadores. Asimismo, se utiliza el cuestionario virtual con 30 ítems en escala Likert, cuyos resultados se procesarán en el SPS versión 24, y se interpretan; Además se utilizarán otros métodos de análisis estadísticos.

Por un lado, **su definición conceptual de la variable Y: Satisfacción del Usuario** tenemos a Izquierdo (2019; p.20) que considera satisfacción del usuario cuando las expectativas que éste tiene coinciden con el servicio brindado y para incrementar o mantener el nivel de satisfacción es considerable implementar servicios especiales que sean percibidos como un plus de la atención que recibirán.

Por consiguiente, su **Definición operacional:** y para saber el resultado de todas las acciones ejecutadas en base al objetivo principal; se define la operacionalización en 3 dimensiones: rendimiento percibido, expectativa y nivel de satisfacción. Seguidamente, para medir la segunda variable en estudio se hace uso de un cuestionario virtual de 30 preguntas que comprende las dimensiones mencionadas; cuyos resultados se procesaran en el SPS versión 24, y se interpretan; Además se utilizaran otros métodos de análisis estadísticos.

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

En cuanto a la **población** según Arispe et al., (2020; p. 73) viene a ser el conjunto finito o infinito con características en común y que se ubican en un espacio establecido. Asimismo, está precisado por el problema y objetivo considerado en la investigación, tomando en cuenta siempre ciertas características como: Espacio, homogeneidad, cantidad y tiempo. Además, que no siempre es posible analizar a toda la población por razones de tiempo y recursos humanos.

La población que se consideró en la presente investigación fue: los 36 funcionarios administrativos que laboran por planillas en la Unidad Ejecutora 304 Pachitea – Huánuco; y a 64 docentes y directivos de los diferentes niveles de EBR, pertenecientes a la jurisdicción de la Unidad Ejecutora en estudio. Sumando un total de 100 encuestados.

Así pues, se tiene a los **criterios de selección (inclusión y exclusión)**, considerando como inclusión a los 36 funcionarios administrativos que laboran por planillas, y a los 64 docentes que pertenecen a la jurisdicción de la Unidad Ejecutora, con la finalidad de estudiar la problemática que se presenta en dicha

Institución. Y se aplicó la exclusión al personal contratado por terceros tales como: chofer notificador, personal de vigilancia y de limpieza.

En cuanto a la **muestra** Arispe et al., (2020; p. 74) indican que tener una muestra bien definida permite lo siguiente: la exactitud de los datos, ahorro de tiempo y costos. Concluyendo que la muestra es el subgrupo de la población en estudio, donde se recolectaran datos estadísticos.

Entonces, para el presente trabajo, se usó el método censal; por que la muestra a considerar es igual a la población.

Refiriéndonos al **muestreo**; para Gallardo (2017; p.64) indica que su finalidad es ganar información acerca de la población porque permite ahorrar recursos de dinero, tiempo y esfuerzo; por lo que lo conceptualiza como una técnica de base estadístico- matemática que consiste en extraer un universo, población o muestra.

De igual forma en dicha investigación no hay muestreo puesto que la población es igual a la muestra, no hubo una previa calificación sino la aplicación del instrumento es general a todos.

Al mismo tiempo la **unidad de análisis**: Está conformada por los docentes, funcionarios de la entidad UGEL N° 304 de Pachitea, Huánuco Perú.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se tiene a Arispe et al., (2020; p. 78) la técnica para recolectar los datos viene a ser todas las acciones que el tesista o investigador realiza para tener una fuente de datos, recolección y análisis de los mismos. Así como también alcanzar los objetivos y contrastar las hipótesis. Asimismo, el uso de instrumentos como el cuestionario, observación y entrevistas; permite aplicar la técnica y se realiza teniendo en cuenta los indicadores y variables.

En la actual tesis para medir el planteamiento de problema y las hipótesis planteada en el capítulo anterior, se empleó la encuesta como técnica y de instrumento el cuestionario virtual mediante formulario Google con un número de preguntas y escala de Likert para ambas.

Como indicó Matas (2018; p. 39) "las llamadas, escalas Likert' consiste en una colección de ítems, cada una de ellas acompañadas de una escala de valoración ordinal psicométricos, con opciones de respuesta numérica para el encuestado del 1 al 5; en orden horizontal siendo estos los siguientes: 1) nunca, 2) casi nunca), 3)

a veces, 4) casi siempre, 5) siempre.

En cambio, en la **Validación de instrumento**; el instrumento fue validado por Juicio de expertos constituido por asesores de la Universidad Cesar Vallejo. Cuyos criterios a tomar en cuenta para aprobar las variables en estudio serán la claridad, pertinencia y relevancia.

Según, Hernandez; Fernandez & Baptista (2014; p.204) los expertos o también conocidos como “voces calificadas” otorgan el visto bueno o comprobación del instrumento que aparentemente mide la variable en estudio. Puesto que dicho instrumento también tiene que estar vinculada con la validez de contenido.

A continuación, se muestra a los especialistas que evaluaron la encuesta utilizada:

**Tabla 1**

*Validación de instrumento*

Expertos	Opinión
• <b>Dra. Rosales Domínguez, Edith Geobana</b>	Aplicable
• <b>Dra. Narváez Aranibar, Teresa</b>	Aplicable
• <b>Dr. Arce Álvarez, Edwin</b>	Aplicable

Fuente: la investigadora

Con respecto a la **confiabilidad del Instrumento** Arispe et al., (2020; p. 80 -81). Señala que se realiza a través de una prueba piloto para que garantice las circunstancias de la realidad, con las mismas características de la población a estudiar. Además, se cuenta con métodos para establecer la confiabilidad, tales como: Método de división por mitades, método Test- Retest y Coeficiente alfa de Cronbach.

Puesto que, para esta investigación se usó el alfa Cronbach porque se midió y evaluó la uniformidad de las preguntas del cuestionario expresadas en escala Likert.

$$\alpha = \frac{m\bar{r}}{1 + \bar{r} \cdot (m - 1)}$$

Dónde:

$$\bar{r} = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^k r_i$$

Es el promedio correlaciones entre ítems

Es el n° de correlaciones no repetidas o no excluidas

$$k = \frac{m(m-1)}{2}$$

*m* : Es el n° de ítems

La determinación del Coeficiente alfa Cronbach se realizó desde la matriz de las preguntas correspondientes para las variables y sus dimensiones, para lo cual se usó el Software Estadístico SPSS 24. Igualmente, para que un instrumento tenga confiabilidad es esencial la conclusión del Coeficiente Alfa de Cronbach sea mayor a 0.60.

**Tabla 2**

*Coeficiente de confiabilidad de 0 a 1*

Coeficiente de correlacion	Maginitud
0,81 a 1,00	Muy alta Confiabilidad
0,61 a 0,80	Alta confiabilidad
0,41 a 0,60	Moderada confiabilidad
0,21 a 0,40	Baja confiabilidad
0,01 a 0,20	Muy baja confiabilidad

Nota: Se presenta que el puntaje 1 como alta confiabilidad. Fuente: Pallera y Martins (2003)

**Tabla 3**

*Procesamientos de casos*

		N	%
Casos	Válido	100	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Interpretación:** La tabla N°3 indica la cantidad de casos válidos siendo éstos 100% de los 100 encuestados.

## Tabla 4

### *Prueba de confiabilidad*

---

Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>0.975</b>	60

---

Fuente: Software SPSS 24

**Interpretación:** La Tabla N° 4 indicó que se logró un estadístico Alfa de Cronbach de 0.975, de los 60 ítems de la Gestión por procesos y satisfacción del usuario, señalando que el instrumento de medición posee un grado de muy alta confiabilidad según como nos muestra la tabla 2, comparada al baremo propuesto por Pallella y Martins (2003) en la tabla categórica del coeficiente Alfa de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

Todos los datos recopilados de las encuestas, se obtuvo por medio del cuestionario virtual del formulario Google, enviando el link correspondiente al WhatsApp de cada trabajador administrativo de la UGEL, y a su vez a los directivos de las distintas I.E para compartirlas con su plana docente. Entonces, con los datos adquiridos se realizó la tabulación correspondiente en el cuadro de doble entrada en una hoja de Excel, para que después sean ingresados a un aplicativo estadístico denominado SPSS v.24, cuyo fin es obtener la confiabilidad del Alfa de Cronbach y la correlación de las variables mediante el método Spearman Rho.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Terminada la aplicación de los cuestionarios a la población y/o muestra de forma virtual, como se dijo líneas arriba se continuó con el procesamiento de la información mediante un software SPSS v.24, con el fin de facilitar la presentación de los datos en cuadros estadísticos y gráficos en barra. Además, que para probar las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación del método Spearman, de tal manera obtener la contrastación de hipótesis y en cierto modo las conclusiones.

En lo que respecta al método Spearman se encuentra dentro de la prueba no paramétrica que sirve para estudiar la correlación de dos variables en estudio, Siendo el siguiente:

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

$R_{X_i}$  : Rango de la variable  $X$

$R_{Y_i}$  : Rango de la variable  $Y$

$n$  : N° de pares  $(X;Y)$  o tamaño muestral

También, para la prueba según Hernandez; Fernandez & Baptista (2014; p. 322) el coeficiente de *correlación Spearman Rho* y Tau de Kendall vienen a ser las medidas de correlación en nivel ordinal para las variables, en cierto modo que las unidades de análisis, individuos en estudio puedan ordenarse de manera jerárquica; en otras palabras, vienen a ser coeficientes para relacionar estadísticamente escalas de Likert. En ambos coeficientes cambian desde -1 a +1 siendo correlación positiva perfecta.

### Tabla 5

#### Escala de correlación – baremo comparación

Coeficiente	Criterio
-0.90	<i>Correlación negativa muy fuerte</i>
-0.75	<i>Correlación negativa considerable</i>
-0.50	<i>Correlación negativa media</i>
-0.25	<i>Correlación negativa débil</i>
-0.10	<i>Correlación negativa muy débil</i>
0.00	<i>Correlación No existe correlación</i>
+0.10	<i>Correlación positiva muy débil</i>
+0.25	<i>Correlación positiva débil</i>
+0.50	<i>Correlación positiva media</i>
+0.75	<i>Correlación positiva considerable</i>
+0.90	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
+1.00	<b><i>Correlación positiva perfecta</i></b>

Fuente: (Hernandez; Fernandez; Baptista, 2014, pág. 305)

Del mismo modo se tiene al **método descriptivo**, la investigación se elaboró, apoyado en el software SPSS 24. Se ingresaron los datos minuciosamente en el software; luego se asignan los valores, escalas, entre otros patrones para proceder al análisis de la información. La estadística descriptiva empleada facilitó la obtención, descripción, clasificación y análisis de datos. Mediante la construcción de tablas y gráficos.

Por otra parte, tenemos al **método inferencial**, donde se aplicó métodos de inferencia con estudio a la población. Teniendo como motivo reducir, adquirir información de la muestra, producir conclusiones y predicciones realizando deducciones sobre el total de la muestra o población.

### **3.7 Aspectos éticos**

Lo relevante de la presente investigación, es que aplica principios y valores con respeto a los derechos de autor, ya que toda la información original ha sido citada correctamente de todos los textos incorporados, libros, artículos científicos, revista, blogs, etc. Asimismo, para mantener la autenticidad; la información fue recolectada con la autorización del director de la Ugel Pachitea.

Así también, se evaluó toda la información incorporada al Turnitin, cuya finalidad fue analizar el grado de autenticidad u originalidad del estudio. Y con la ayuda de los datos estadísticos que se utilizaron sin modificaciones y alteraciones. Entonces dicha investigación, se considera que es un estudio relevante y que Aporta a futuros investigadores.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo de los datos

A continuación, se presentan los resultados estadísticos de la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, dada la aplicación de los cuestionarios virtuales a 100 encuestados.

**Tabla 6**

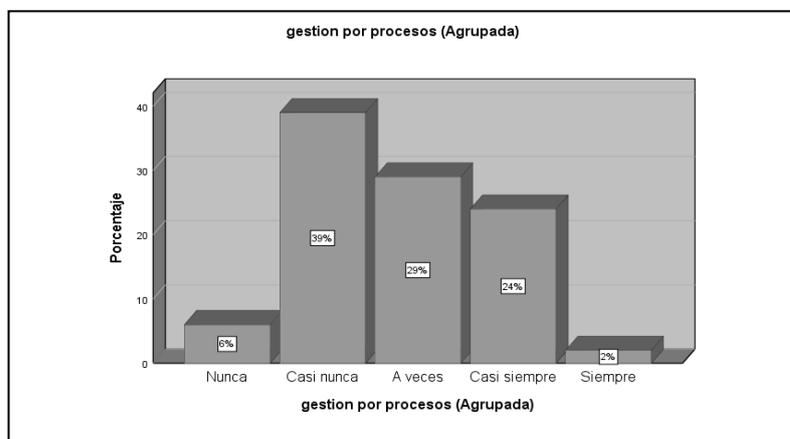
*Frecuencia agrupada de la gestión por procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	6	6.0	6.0
	Casi nunca	39	39.0	45.0
	A veces	29	29.0	74.0
	Casi siempre	24	24.0	98.0
	Siempre	2	2.0	100.0
	<b>Total</b>	100	100.0	100.0

Fuente: La investigadora

**Figura 1**

*Frecuencia agrupada de la variable gestión por procesos*



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** La tabla N°6 y figura 1, explica la frecuencia agrupada de la gestión por procesos; indicando que 39% del total de la muestra; consideraron que casi nunca se realiza la gestión por procesos dentro de la Institución para generar respuestas inmediatas y procesos más rápidos; mientras que el 29% consideraron que a veces se realiza la gestión por procesos; así como el 24% consideraron que casi siempre lo realizan; asimismo el 6% consideraron que nunca y solo el 2% consideraron que siempre se realiza la gestión por procesos.

**Tabla 7**

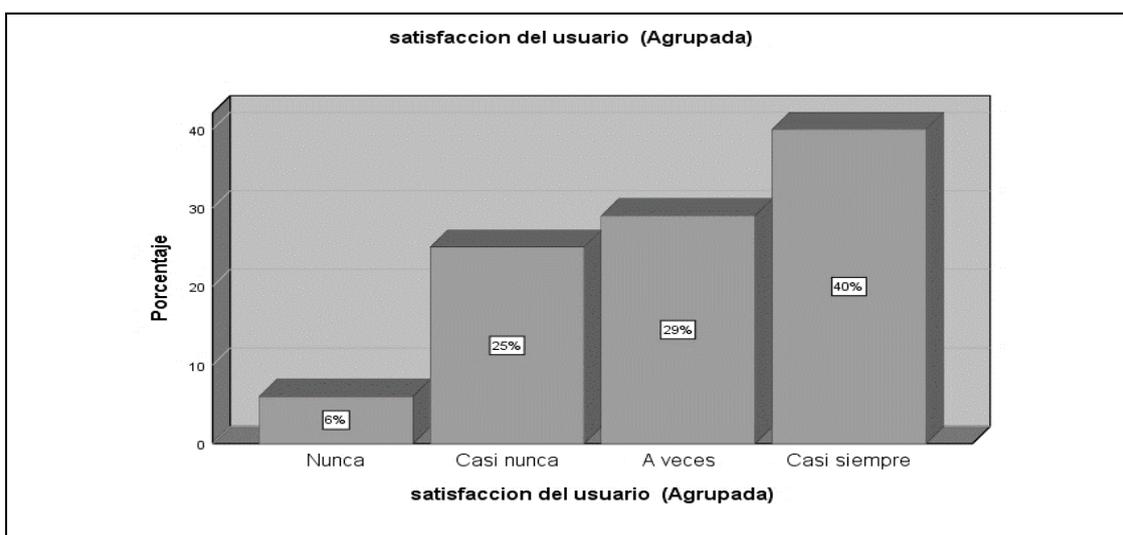
*Frecuencia agrupada de la variable satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	6	6.0	6.0
	Casi nunca	25	25.0	31.0
<b>Válido</b>	A veces	29	29.0	60.0
	Casi siempre	40	40.0	100.0
<b>Total</b>	100	100.0	100.0	

Fuente: La investigadora

**Figura 2**

*Frecuencia agrupada de la variable satisfacción del usuario*



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** Con respecto a la tabla N°7 y figura 2, explican la distribución de la segunda variable satisfacción del usuario en frecuencia agrupada y 40 encuestados equivalente al 40% de la muestra respondieron casi siempre los usuarios se sienten conformes y satisfechos con el servicio que reciben por parte de la UGEL 304 Pachitea; mientras que el 29% de la muestra respondieron a veces; luego 25 de los encuestados representado por el 25% de la muestra casi nunca se sienten satisfechos por el servicio percibido; y solo el 6% respondieron que nunca se sienten satisfechos.

**Tabla 8**

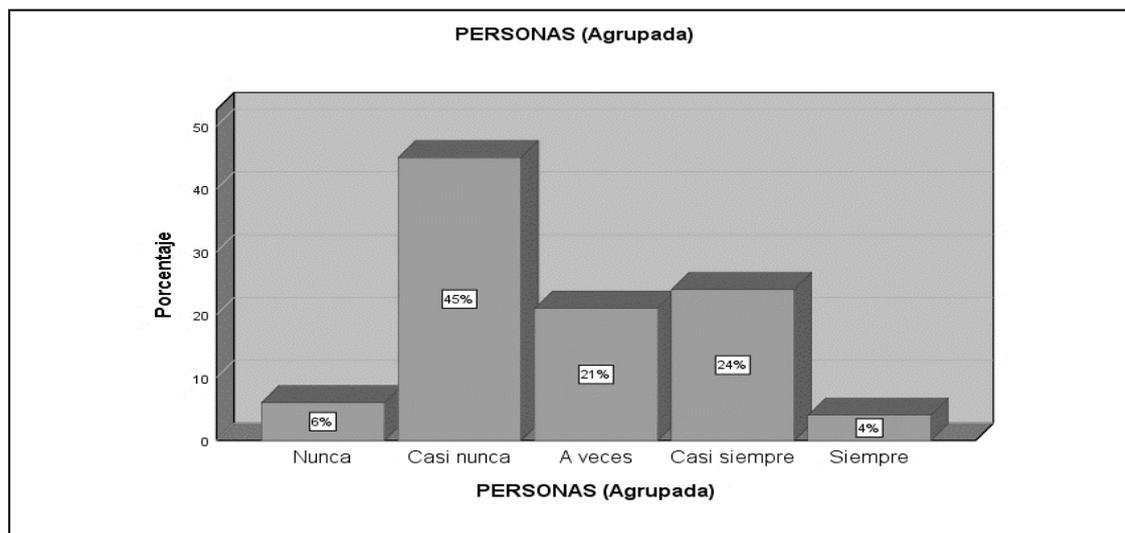
*Dimensión personas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	6	6.0	6.0
	Casi nunca	45	45.0	51.0
	A veces	21	21.0	72.0
	Casi siempre	24	24.0	96.0
	Siempre	4	4.0	100.0
	<b>Total</b>	100	100.0	100.0

Fuente: La investigadora

**Figura 3**

*Dimensión personas*



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** Lo que nos demuestra la tabla N° 8 y la figura 3 es que, del total de los encuestados, el 45% (45 participantes) de la muestra consideraron que casi nunca las personas de la Institución se sienten motivados para la ejecución de gestión por procesos; en cuanto 24 encuestados equivalentes al 24% consideraron casi siempre; mientras que el 21% de la muestra consideraron a veces; el 6% nunca y el 4% siempre.

**Tabla 9**

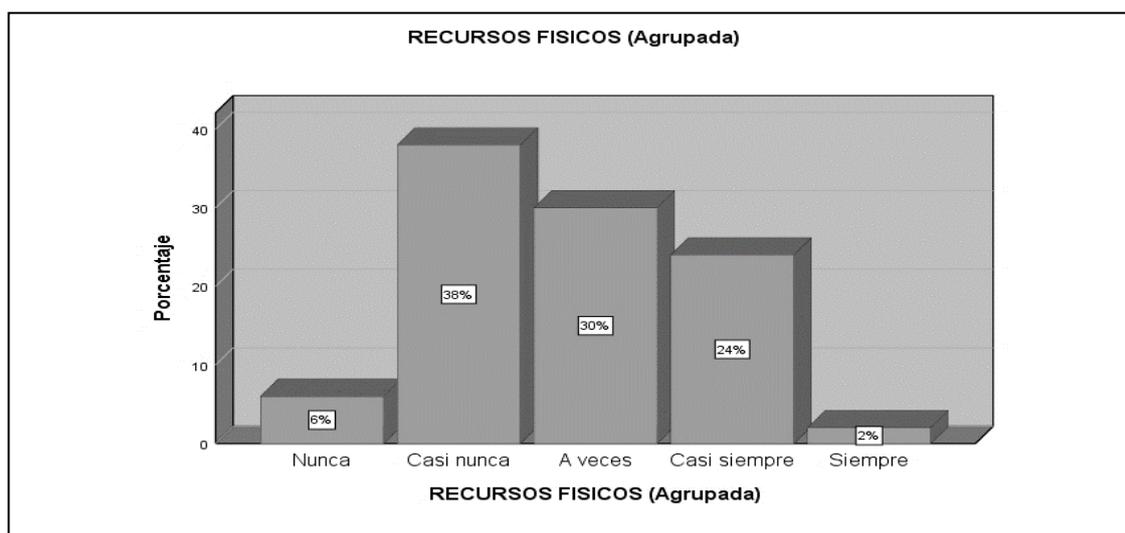
*Dimensión recursos físicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	6	6.0	6.0
	Casi nunca	38	38.0	44.0
	A veces	30	30.0	74.0
	Casi siempre	24	24.0	98.0
	Siempre	2	2.0	100.0
<b>Total</b>	100	100.0	100.0	

Fuente: La investigadora

**Figura 4**

*Dimensión recursos físicos*



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** Los resultados que indica la tabla N°9 y figura 4; es que el 38% que equivale a 38 encuestados respondieron que casi nunca los recursos físicos utilizados está generando resultados para un proceso más rápido; por lo que el 30% (30 encuestados) de la muestra respondieron a veces; así también el 24% respondieron que casi siempre los recursos físicos están siendo útiles; mientras que el 6% de los encuestados respondieron que nunca; y solo el 2% del total de encuestados opinaron que siempre los recursos físicos están generando buenos resultados.

**Tabla 10**

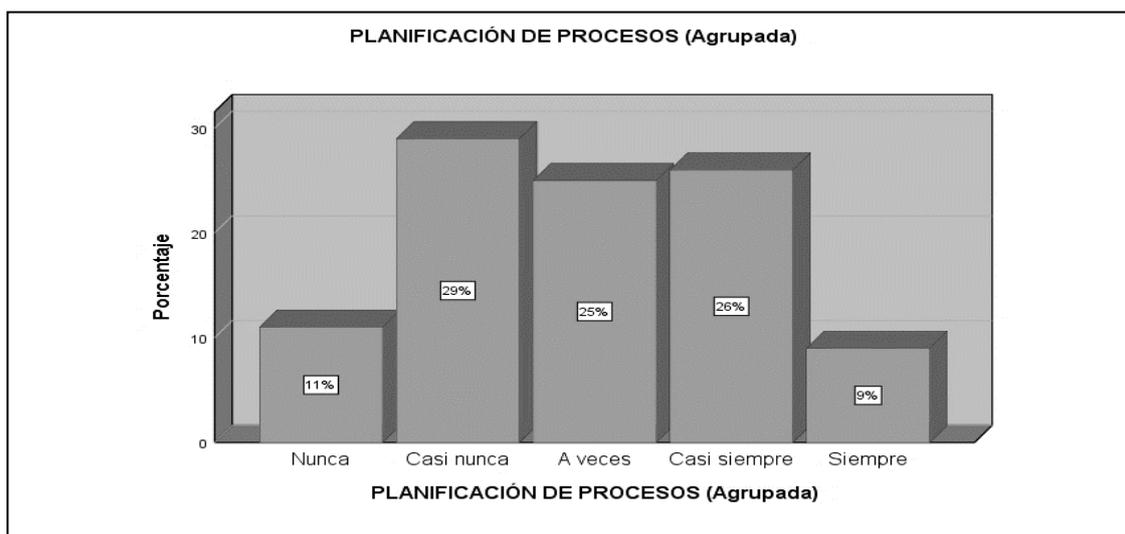
*Dimensión planificación de procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	11	11.0	11.0
	Casi nunca	29	29.0	40.0
	A veces	25	25.0	65.0
	Casi siempre	26	26.0	91.0
	Siempre	9	9.0	100.0
	<b>Total</b>	100	100.0	100.0

Fuente: La investigadora

**Figura 5**

*Dimensión planificación de procesos*



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** De la tabla N°10 y la figura N° 5 perteneciente a la dimensión Planificación de procesos; el 29% (29 encuestados) del total de la muestra respondieron casi nunca, se realiza una planificación por procesos clara y participativa en la Institución; mientras el otro 26% de los encuestados consideraron casi siempre; seguido por el 25% (25 encuestados) que respondieron que a veces; luego que el 11% de los encuestados respondieron nunca y solo el 9% de los encuestados de la muestra total respondieron que siempre se tiene una planificación de procesos efectiva.

**Tabla 11**

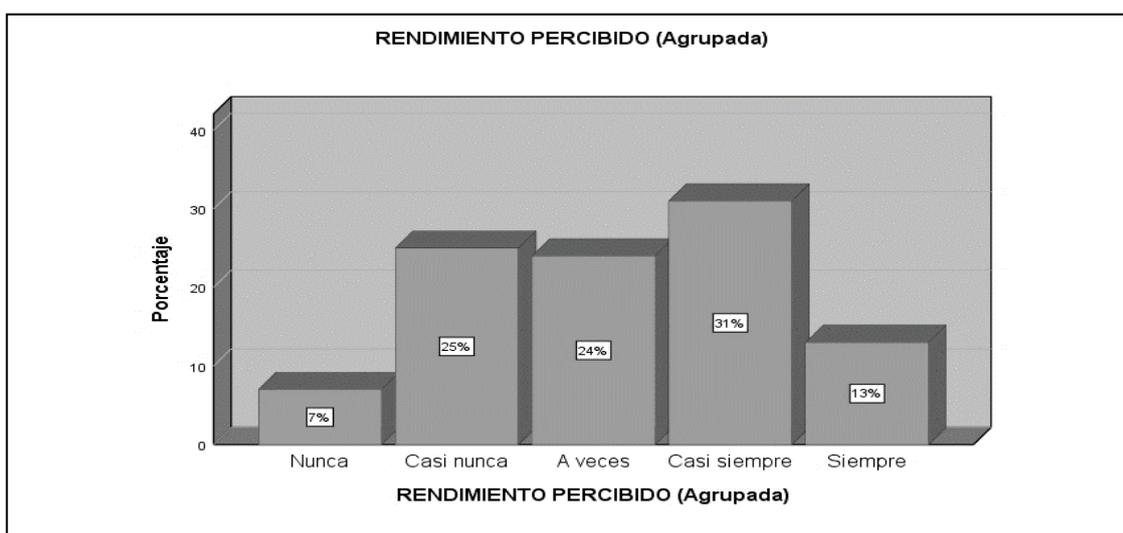
*Dimensión rendimiento percibido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	7	7.0	7.0
	Casi nunca	25	25.0	32.0
	A veces	24	24.0	56.0
	Casi siempre	31	31.0	87.0
	Siempre	13	13.0	100.0
	<b>Total</b>	100	100.0	100.0

Fuente: La investigadora

**Figura 6**

*Dimensión rendimiento percibido*



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** De la tabla N°11 y la figura 6 de la distribución de los resultados de la dimensión rendimiento percibido; de los 100 usuarios encuestados, el 31% respondieron que casi siempre se sienten satisfechos con el rendimiento percibido que obtienen del servicio brindado por la Institución estudiada; por otro lado el 25% de los usuarios respondieron casi nunca están satisfechos con lo que perciben; mientras el 24% respondieron a veces; asimismo solo el 13% de los usuarios se sienten satisfechos con todo lo que percibe; y el 7% nunca.

**Tabla 12**

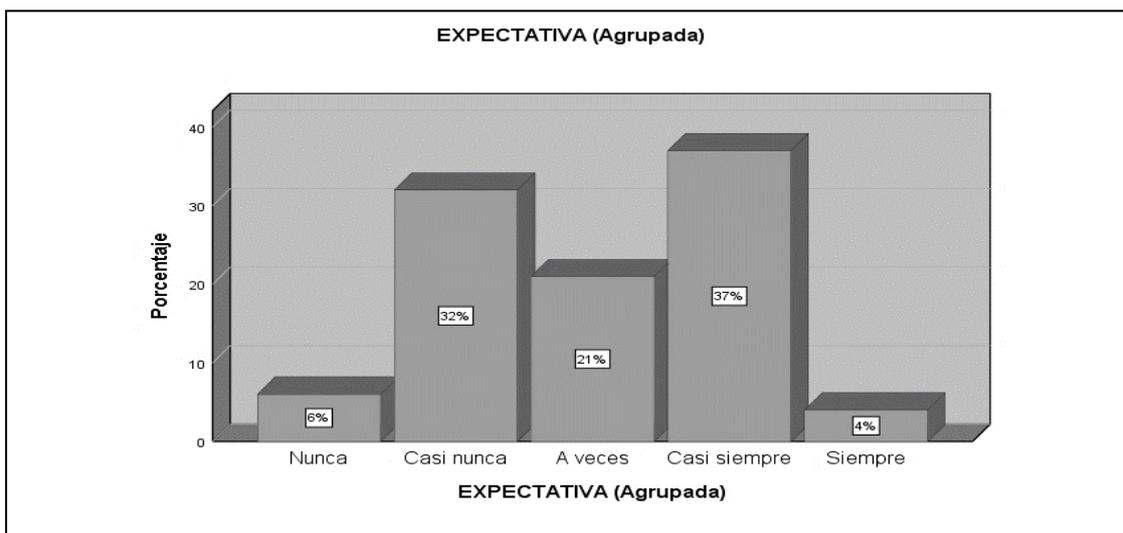
Dimensión expectativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	6	6.0	6.0
	Casi nunca	32	32.0	38.0
	A veces	21	21.0	59.0
	Casi siempre	37	37.0	96.0
	Siempre	4	4.0	100.0
<b>Total</b>	100	100.0	100.0	

Fuente: La investigadora

**Figura 7**

Dimensión expectativa



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** En relación a la distribución de la dimensión expectativa, la tabla N° 12 y la figura 7 nos presenta; que del total de la muestra ,37 encuestados que es equivalente al 37% consideraron que casi siempre el servicio que brinda la UGEL 304 Pachitea supera sus expectativas; por otro lado el 32% consideraron que casi nunca el servicio supera sus expectativas; mientras que el 21% consideraron que a veces; luego que el 6 % consideraron que nunca; y solo el 4%( 4 encuestados) del total de la muestra consideraron que sus expectativas fueron superadas.

**Tabla 13**

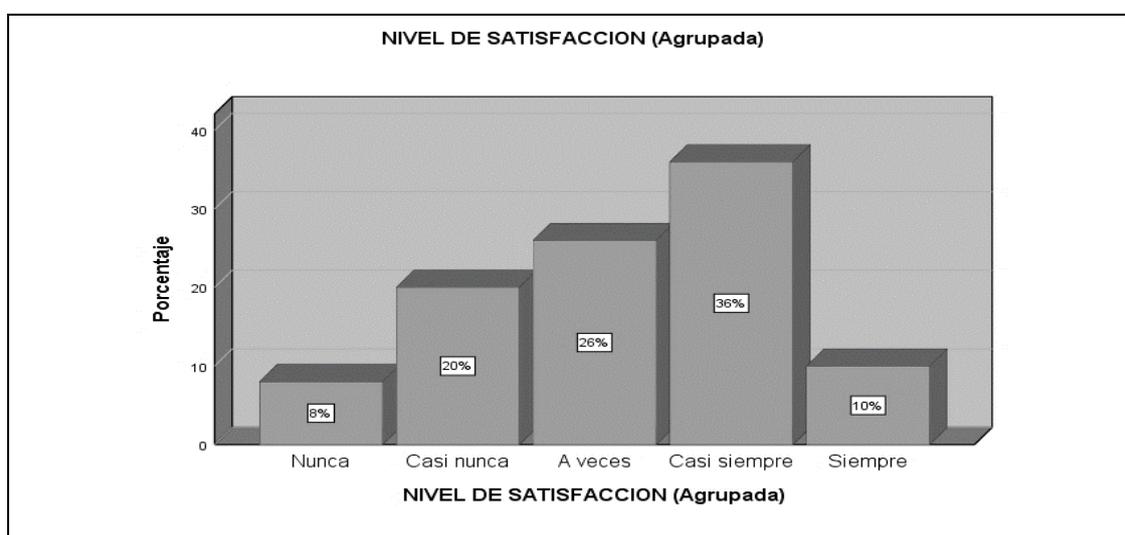
*Dimensión nivel de satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	8	8.0	8.0
	Casi nunca	20	20.0	28.0
	A veces	26	26.0	54.0
	Casi siempre	36	36.0	90.0
	Siempre	10	10.0	100.0
	<b>Total</b>	100	100.0	100.0

Fuente: La investigadora

**Figura 8**

*Dimensión nivel de satisfacción*



Fuente: La investigadora

**Interpretación:** En referencia a la distribución de la dimensión nivel de satisfacción, la tabla N°13 y la figura 8 nos indican; que de los 100 encuestados el 36 % respondieron que casi siempre su nivel de satisfacción es óptima con el servicio brindado por la Ugel 304 Pachitea; mientras que 26 encuestados equivalente al 26% de la muestra consideraron que a veces se sienten satisfechos; así como también el 20% del total de muestra consideraron casi nunca se sienten satisfechos con el servicio que recibe; asimismo un 10% de los encuestados respondieron que se sienten satisfechos en su totalidad con el servicio que reciben; y un 6% (6 encuestados) de la muestra que respondieron nunca.

## 4.2. Análisis inferencial de los Datos

**4.2.1 la prueba de normalidad**, puede ser Prueba no paramétrica (Distribución no normal – Rho Spearman) o Prueba paramétrica (distribución normal – Pearson), primero se debe conocer la significancia de la Prueba de normalidad; bajo las siguientes condiciones. Se considerará Kolgomorov -Smirov cuando la muestra es mayor a 50, y Shapiro Wilk cuando se tiene una muestra menor o igual a 50 Hernandez; Fernandez & Baptista (2014; p. 302).

Entonces para dicha investigación se utilizó el test de la prueba Kolgomorov-Smirov por que se maneja una muestra de 100 encuestados.

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad gestión por procesos y satisfacción del usuario*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión por procesos (Agrupada)	.241	100	.000	.880	100	.000
Satisfacción del usuario (Agrupada)	.247	100	.000	.829	100	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: La investigadora

**Interpretación:** La tabla N°14 nos presenta la prueba de normalidad para las variables en estudio, siendo los resultados con el test Kolmogorov – Smirnov, un valor de P (Sig) de 0,000 para la variable gestión por procesos y 0,000 para la variable satisfacción del usuario, siendo menor a 0,05; asimismo se tuvo un grado de libertad de 100 para ambas variables. Deduciendo que los datos determinados para las variables no proceden de una distribución normal, por lo que se declaró realizar la prueba Rho Spearman no paramétrica. Decidiendo entonces a rechazar la hipótesis nula y aceptando  $H_a$ .

## 4.2.2 Prueba de Hipótesis General y específica

### Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021.

**H<sub>a</sub>:** Si existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

### Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig}$

### Tabla 15

*Correlación gestión por procesos y la satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			gestión por procesos (Agrupada)	satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	gestión por procesos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.646**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	100	100	
	satisfacción del usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.646**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
	N	100	100	

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

Fuente: La investigadora

**Interpretación:** En lo que respecta a la tabla 15 prueba de la HG; se aplicó el método Spearman, indicándonos que para una muestra de 100 encuestados tanto para las variables gestión por procesos y la satisfacción del usuario, se tiene un coeficiente de correlación  $Rho=0,646$  para ambas variables, y comparado a la tabla 5 (Escala de correlación – baremo comparación) ésta representa una correlación positiva media. Asimismo cuyas variables tienen un valor de  $p(\text{sig})$  bilateral = 0, 000 siendo menor a 0,05 por lo que según decisión se procedió a rechazar la hipótesis nula para aceptar la  $H_a$ . Entonces, si existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021.

**H<sub>a</sub>:** Si existe relación significativa entre las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ )

Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig}$

### Tabla 16

*Correlación dimensión personas y la Satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			PERSONAS (Agrupada)	satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Personas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.635**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	satisfacción del usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.635**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

Fuente: La investigadora

**Interpretación:** La tabla N°16 nos argumenta la primera hipótesis específica; y se observó en ella la aplicación del método spearman para la dimensión personas y la variable satisfacción del usuario cuyo valor de p(sig) bilateral= 0,000 llegando a ser inferior a 0,05; procediendo entonces y según decisión, a rechazar la hipótesis nula para aceptar la H<sub>a</sub>; en tal sentido si existe relación significativa entre las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021. Obteniendo un coeficiente de correlación Rho de 0,635 lo cual representa una correlación positiva media según la tabla N°5 (Baremo comparación) y teniendo una muestra de 100 encuestados.

## Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación significativa entre los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ )

Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Cálculo de significación:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 17**

*Correlación de la Dimensión Recursos Físicos y la Satisfacción del usuario*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Recursos físicos (Agrupada)</b>	<b>satisfacción del usuario (Agrupada)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Recursos físicos (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.556**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	<b>satisfacción del usuario (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	.556**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

Fuente: La investigadora

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla N°17, prueba de la segunda hipótesis específica; se concluyó que el valor p(sig) bilateral= 0,000 tanto para la dimensión recursos físicos como para la variable Y, siendo inferior a 0,05; por lo que según decisión se rechazó la hipótesis nula y aceptar la H<sub>a</sub>; existiendo entonces relación significativa entre los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021. Asimismo nos muestra que el Rho es= 0,556 representando una correlación positiva media según la tabla N° 5 (escala de correlación- Baremo comparación) con una muestra de 100 encuestados para ambas variables.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021.

**H<sub>a</sub>:** Si existe relación significativa entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ )

Decisión:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig}$

### Tabla 18

*Correlación dimensión planificación de procesos y la satisfacción del usuario*

Correlaciones				
			Planificación de procesos (Agrupada)	satisfacción del usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Planificación de procesos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.628**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	satisfacción del usuario (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.628**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

Fuente: La investigadora

**Interpretación:** El cuadro N°18, demuestra la prueba de la tercera hipótesis específica, el valor de  $p(\text{Sig})$  bilateral 0,000 tanto para la dimensión planificación de procesos como para la variable satisfacción del usuario, siendo menor a 0,05; por lo que según decisión se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la H<sub>a</sub> que, si existe relación significativa entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Pachitea, 2021. Asimismo, se observó en el mismo cuadro que el coeficiente de correlación  $Rho = 0,628$  significando una correlación positiva media según los rangos presentados en la tabla 5 y teniendo una muestra de 100 encuestados.

## V. DISCUSIÓN

Hay que mencionar que en esta investigación se contrasta el conocimiento recogido de las teorías recopiladas de libros, artículos científicos, tesis, revistas, etc. Asimismo, se ratifican los objetivos y se afirman cada una de las hipótesis planteadas. Basado a números estadísticos con la utilización de los métodos indicados anteriormente, Puesto que se argumenta la autenticidad de los resultados obtenidos a partir de la formulación del problema y especificar la realidad problemática.

Concerniente al objetivo general indicado en la investigación, es determinar cómo se relaciona la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021. Así pues, se tiene como objetivos específicos; Determinar la relación de las personas, recursos físicos y la planificación de procesos con la satisfacción del usuario en la Unidad de gestión educativa local 304 Pachitea, Huánuco 2021.

En la investigación se planteó un margen de error del 0.05% y con un nivel de confianza del 95%. Para conocer si los datos obtenidos son de una distribución normal o no normal, se aplicó la prueba de normalidad del test Kolgomorov – Smirov ya que el tamaño de la nuestra censal es de 100, siendo mayor a 50 encuestados. Teniendo un valor de significancia de  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ ) el resultado que se obtuvo de esta prueba es de  $R = 0,241$  para la gestión por procesos y  $R = 0,241$  para la satisfacción del usuario, con un grado de libertad de 100 y valor de significancia de 0,000 para ambas variables. Cuyos datos se identifican en la tabla N°14 (*Prueba de normalidad Gestión por procesos y Satisfacción del usuario*). Entonces se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la  $H_a$ . Asimismo el resultado de correlación  $Rho = 0,646$  que significa una correlación positiva media entre Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021, comparada con el baremo de la tabla N° 05.

Por lo cual se ratifica y se contrasta con los resultados, teniendo en cuenta la realidad del problema, libros, antecedentes tesis, teorías relacionadas y los hallazgos importantes. Relacionado con las acciones de las personas: la motivación, y especialmente la capacitación, así mismo se busca un clima laboral adecuado, con recursos físicos como: los documentos de gestión, canales de

comunicación y el sistema software SISGEDO, planeamiento de procesos: planeación y organización, métodos de trabajo, definición de objetivos alcanzables y liderazgo.

El resultado del estudio es parecido a lo ejecutado por Galicia & Rodríguez (2018) con su estudio Gestión de procesos y su relación en la satisfacción del cliente, puesto que ambas investigaciones tienen como fin determinar la relación entre estas variables, cuyo resultados se lograron con la adaptación de un cuestionario de modelo escala de Likert, adicionalmente se empleó el método de enfoque cuantitativo estudio descriptivo- correlacional no experimental y de corte transversal, demostrando entonces que existe relación significativa entre las variables con un Rho de Spearman 0,655 valor  $p < 0,05$  significancia de 0.000 , siendo esto el 99% de correlación buena. Siendo una de sus recomendaciones un mayor número de capacitaciones a los trabajadores, para generar mayor aporte en sus actividades, además de sostener el compromiso mostrado.

Por lo que se deduce que ambas investigaciones coinciden en una correlación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario. En ese mismo sentido, si priorizamos mayor capacitación a los funcionarios, la coordinación y comunicación entre áreas será favorable debido a que todos ellos conocerán las funciones a desarrollar de acuerdo a los documentos de gestión vigentes; de la misma manera se sentirán motivados, al punto que sus propuestas de mejora institucional serán más efectivas con la finalidad de brindar una buena atención al usuario en cuanto al trato amable, tiempo de respuesta efectiva, orientaciones, resolución de sus necesidades y/o reclamos.

Así como también, brindar programas informáticos entendibles y fáciles de monitorear tal como el software SISGEDO y otros canales de comunicación. Todo esto a través de la obtención de equipos modernos y el trabajo remoto.

Al mismo tiempo concuerda con la investigación desarrollada por Osco & Ramos (2017) titulado Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario (SUNARP). Cuyos métodos fueron las mismas empleadas en dicha investigación siendo entonces de tipo correlacional, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Por lo que también obtuvo sus resultados a través de la encuesta y cuestionario; concluyendo que ambas

variables se correlacionan significativamente con un Rho de Spearman de 0,752 y valor p de 0,05.

Asimismo, una de sus dimensiones denominada eficacia también mantuvo una correlación buena con la satisfacción del usuario con un Rho= 0,690. Proponiendo realizar reajustes en el planteamiento del plan estratégico para lograr propósitos a través de la ejecución de acciones y tareas pre programadas considerando tanto los pasos a ejecutar como los fines a alcanzar; y de ser necesario modificar algunos procedimientos, normas y requisitos. Con el fin de lograr el tan ansiado servicio de calidad Institucional, a través de la definición de objetivos alcanzables, y métodos de trabajo para la comodidad de cada trabajador. Por lo tanto, ambas investigaciones concuerdan con sus resultados en cuanto a la correlación de sus variables principales por ceñirse al marco metodológico y teórico con la finalidad de tomar buenas decisiones.

Por otra parte, se asimila con las conclusiones de la investigación planteada por Malca (2020) en su estudio de “Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la universidad César Vallejo, donde concluye que si existe una relación positiva con un nivel moderado de un Rho= 0,688 y significancia  $p=0.000 < 0.05$  entre la gestión procesos y la calidad del servicio. Para lograr dicho resultado se aplicó la encuesta a 80 trabajadores con la utilización de la técnica de la encuesta y cuestionario como instrumento. Al igual que la investigación planteada hizo uso de una prueba no paramétrica cuya prueba de normalidad a considerar es Kolgomorov -Smirnov ya que la muestra de ambos estudios supera a los 50, por lo que recomienda llevar a cabo talleres sobre gestión y sensibilizar a los empleados sobre confección de mapa de procesos en nivel cero.

Por lo tanto, la gestión por procesos suma el concepto de valor agregado por el cliente interno y externo, sobre las tareas, actividades, programas de la entidad con la mejora de la organización, y la creación de valor, así como los requerimientos de los servicios educativos que brinda la Ugel.

En este mismo orden y dirección la hipótesis general planteada de la presente investigación es: Si existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021. Seguidamente en las hipótesis específicas, se establece si existe relación significativa entre las personas, recursos físicos y la

planificación de procesos con la satisfacción del usuario en la Ugel 304 Pachitea, Huánuco 2021. Por lo que se acepta la relación positiva de la hipótesis Gestión por procesos y la satisfacción del usuario.

Asimismo, en base al resultado de la prueba de hipótesis General; es de distribución normal, bajo las pruebas no paramétricas aplicando el método Spearman. Se muestra en la tabla N°15 que el  $Rho = 0,646$  en ambas variables; y teniendo en cuenta la tabla 5 (*escala de correlación- Baremo comparación*) el valor determinado se encuentra en el rango positiva media con un valor de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y en cumplimiento a la decisión se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la  $H_a$  que si existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local 304 Pachitea, Huánuco 2021.

Mientras tanto, los resultados de las hipótesis específicas vienen a ser las siguientes: i) según tabla N°16 el  $Rho = 0,635$  con referencia a la dimensión personas ii) según tabla N°17 se muestra un  $Rho = 0,556$  referente a la dimensión recursos físicos y iii) según tabla 18 el  $Rho = 0,628$  con referencia a la dimensión planificación de procesos; todas ellas al igual que la general se encuentran en el rango de correlación positiva media.

Entonces, todas estas relaciones permiten obtener un personal capacitado y competente al conocer los documentos de gestión; donde se determinan sus funciones, responsabilidades y procedimientos que se practican en la Institución; asimismo tener un clima laboral armonioso, propuestas de mejoras más eficientes y participativas, nuevos métodos de trabajo, excelente comunicación entre las áreas y los usuarios mediante softwares amigables y canales de comunicación. Con el fin de generar resultados eficientes, con respuestas inmediatas, procesos más rápidos, y así lograr la satisfacción total del usuario superando sus percepciones y expectativas.

Los métodos empleados en esta investigación, nos ayudan a lograr los objetivos y metas trazadas, asimismo tomar decisiones exactas y efectivas para resolver la situación problemática planteada hacia la Institución en estudio. Utilizando los siguientes métodos: de un enfoque cuantitativo, tipo aplicada por que se está aprovechando de todos los conocimientos adquiridos a raíz de conceptos, teorías, para la resolución de problemas y en cierto modo aplicarlo como nueva información a nuevos tesisistas e investigadores, con corte

transversal y diseño no experimental, cuyo nivel es descriptivo - correlacional. Para lograr entender la variable independiente Gestión por procesos, así como también la variable dependiente la Satisfacción del usuario, se hizo uso de las definiciones conceptuales por autores, siendo estos los siguientes:

Como base principal tenemos a la primera variable, por lo que Carbajal et al., (2017; p. 42) indican, que es la forma de administrar globalmente toda la institución apoyándose de los procesos, definiéndolo entonces como una serie de actividades, que genera valor agregado en una entrada para conseguir un resultado y una salida que complazca las exigencias del usuario.

Por otra parte, es el liderazgo gerencial que se relaciona con el usuario mediante sus actividades al otorgar el servicio y al ser percibida su calidad Arbeláez & Mendoza (2017; p. 155).

Puerto que, llevándolo a la realidad lo conceptualizado por ambos autores, la Institución estudiada no hace practica por el liderazgo ni mucho menos tomar el interés por querer mejorar las actividades que se lleva a cabo para mejorar ante la percepción del usuario. Todo esto debido a que existe mucho egoísmo entre funcionarios nombrados y contratados.

Mientras tanto para la satisfacción del usuario tenemos a los siguientes autores: Para Izquierdo (2019; p. 20) considera satisfacción del usuario cuando las expectativas que éste tiene coinciden con el servicio brindado y para incrementar o mantener el nivel de satisfacción es considerable implementar servicios especiales que sean percibidos como un plus de la atención que recibirán.

## VI. CONCLUSIONES

Después de obtener los resultados y la contrastación de las hipótesis se logró como:

**Primera conclusión:** Se ha determinado que si existe relación entre la variable Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021; logrando un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ) y un  $Rho = 0,645$ , indicando correlación positiva media según tabla 5. Por lo cual se ratifica y se contrasta con los resultados, teniendo en cuenta la realidad, el problema, libros, antecedentes tesis, teorías relacionadas y los hallazgos importantes. Relacionado con las acciones de las personas, la motivación, y especialmente la capacitación, así mismo se busca un clima laboral adecuado, con recursos físicos como: los documentos de gestión, canales de comunicación y el sistema software SISGEDO, planeamiento de procesos: planeación y organización, métodos de trabajo liderazgo.

**Segunda conclusión:** Se ha determinado la relación entre las personas y satisfacción del usuario en la UGEL Pachitea, Huánuco 2021. Logrando un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ) y un  $Rho$  de 0, 635 que indican correlación positiva media según tabla 5: Radicando en la capacitación, motivación, clima laboral, entre otros.

**Tercera conclusión:** Se ha determinado la relación entre los recursos físicos y satisfacción del usuario en la Ugel 304 Pachitea, Huánuco 2021. Logrando un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ) y un  $Rho$  de 0,556 que indican correlación positiva media según tabla 5; con los documentos de gestión, software SISGEDO y canales de comunicación.

**Cuarta conclusión:** Se ha determinado la relación entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local. Logrando un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ) y un  $Rho$  de 0,628 que indican correlación positiva media. Determinadas en la planificación y organización participativa, definiciones de objetivos, métodos de trabajo, liderazgo y otros.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera recomendación:** se sugiere al señor Director de la Ugel: mejorar la gestión por procesos a nivel institucional, para alcanzar un nivel de satisfacción óptimo por parte del usuario. Poniendo énfasis como primer lugar, a la importancia y valor que se le debe otorgar a las personas o capital humano que labora en dicha Institución en base a la capacitación y motivación; de tal manera que esto coadyuba a la planificación de procesos más eficiente y eficaz. Asimismo, se debe obtener mejores recursos físicos en cuanto a software SISGEDO, y canales de comunicación, ya que aportan a la mejora del servicio brindado.

**Segunda recomendación:** se aconseja al área de recursos humanos impulsar mayor número de capacitaciones para todo el personal sin distinción entre nombrados y contratados; asimismo desarrollar reuniones internas con el fin de motivar al personal por medio de reconocimientos y/o felicitaciones ante la realización de las metas y objetivos; y fomentar la participación grupal con propuestas de mejoras para preservar un clima laboral deseable y efectuar una atención al usuario de calidad.

**Tercera recomendación:** se recomienda al área administrativa a adecuar y actualizar los documentos de gestión en base al D.S N°054-2018-PCM, y RSGP N° 005-2020-PCM/SGP, donde aprueba los lineamientos de organización del estado para un mayor conocimiento y efectividad del desarrollo de sus actividades y funciones por parte de los trabajadores.

**Cuarta recomendación:** se recomienda ejecutar reuniones de trabajo para desarrollar una planificación y organización participativa; con el fin de elaborar un plan de trabajo y objetivos alcanzable por todos los trabajadores, determinar métodos de trabajo a la comodidad de cada uno de ellos y establecer estrategias de mejora de calidad.

## REFERENCIAS

- Ahijado, M. (2020, 11 17). *¿En qué consiste un buen trato al cliente?* Retrieved from EL PAIS: <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2020-11-17/en-que-consiste-un-buen-trato-al-cliente.html>
- al., H. e. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Area de Innovacion y desarrollo S.L. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Alamsyah, Jou, & Sukwadi. (2021). Customer satisfaction in quality measurement services:. *Sistemas y Tecnología de Fabricación y ReseachGate*, 5(2), 59-68. doi:DOI:10.15282/jmmst.v5i2.6853
- Alford, J., & Greve, C. (2017). Strategy in the Public and Private Sectors: Similarities, differences and Changes. *Administrative Sciences*, vol 7 (4), 1-17. doi:10.3390/admsci7040035
- Apertura. (2021, 11 30). *Cuál es la clave para ser un buen líder hoy y por qué hay que lograr que el talento "te elija"*. Retrieved from <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/cual-es-la-clave-para-ser-un-buen-lider-hoy-y-por-que-hay-que-lograr-que-el-talento-te-elija/>
- Arbelaez, R. G., & Mendoza, P. (2017, 7 17). Relacion entre gestion del director y la satisfacion del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador- ISSN 1025-5583. *Scielo Peru* , 78(2), 154-160. doi:<https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación Científica*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Baldam, R., Valle, R., Pereira, H., Hilst, S., Abreu, & Sobral. (2014). *Gerenciamento de processos de negócio – BPM: uma referência para uma implantação prática*. São Paulo: SAGE. Retrieved from [https://www.academia.edu/14721823/Gerenciamento\\_de\\_processos\\_de\\_negocio\\_bpm](https://www.academia.edu/14721823/Gerenciamento_de_processos_de_negocio_bpm)
- Boente, A., & Reyes, N. (2019). *Metodología de la Investigación Compilación total*. Research Group. Retrieved mayo 27, 2021, from

[https://www.academia.edu/40436132/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_2019](https://www.academia.edu/40436132/metodologia_de_la_investigacion_2019)

Bruni, P. (2017, 10 25). *La satisfaccion del cliente* . *THEMA* . Retrieved from <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introduccion a la metoología de la Investigación Científica*. Sangolquí - Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Cacciavillani, M. (2020, 05 01). *Capacitación en Servicio al Cliente*. Retrieved 08 03, 2021, from ComparaSoftware: <https://blog.comparasoftware.com/capacitacion-en-servicio-al-cliente/#:~:text=Una%20capacitaci%C3%B3n%20en%20servicio%20al,la%20rentabilidad%20de%20la%20organizaci%C3%B3>

Cadena, J. L., Cruz, V., Leon, J., & Cadena, G. (2019). Gestion de procesos y satisfaccion del Usuario en centros de salud de cantones Quito y Rumiñahui -Ecuador. *Espacios vol.40 (37) - ISSN 07981015*, 1-13. Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>

Calixto, V., & Damian, T. (2020). *Desarrollo de la gestión por procesos para mejorar la gestión en la red de salud huamalies*. Huánuco : Universidad Nacional "Hermilio Valdizan".

Carbajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcívar, V. (2017). *Gestion por Procesos - Un principio de la Gestion de Calidad*. Manta, Marabí ; Ecuador: Mar abierto.

Cárdenas, J. (2019, 09 11). *Qué es la orientación al cliente, cuál es su importancia y cómo la puedes aplicar en tu estrategia de negocio*. Retrieved 09 13, 2021, from Rockcontent blog: <https://rockcontent.com/es/blog/orientacion-al-cliente/>

Carvalho, J., Andrade, A., & Munhoz. (2019 ). Using the view of Business Process Management (BPM) for process improvement in the shipping industry and offshore construction sector: a case study of the Rio Grande

- (RS) naval pole. *Gestión Produccion - ISSN 1806-9649*, 26(4), 17. doi:<https://doi.org/10.1590/0104-530X3909-19>
- Castañeda, M., Pelegrino, G., & Ley, L. (2017, octubre 27). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *Medisan -ISSN 1029-3019*, 21(10), 3026- 3031. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n10/san052110.pdf>
- Castro, R. R., Macias, C. E., & Salazar, G. (2018). Sistemas Integrados de gestion: Evolucion y Desarrollo en America Latina. *Revista Publicando*, vol. 5 (15) (2)- ISSN 1390-9304, 373-384. Retrieved from <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1377>
- Chountalas, P., & Lagodimos, A. (2018, agost 19). Paradigms in business process management specifications: a critical overview. *ResearchGate - ISSN : 1463-7154*, 25(5), 1040- 1069. Retrieved julio 02, 2021, from [https://www.researchgate.net/publication/328151717\\_Paradigms\\_in\\_business\\_process\\_management\\_specifications\\_a\\_critical\\_overview](https://www.researchgate.net/publication/328151717_Paradigms_in_business_process_management_specifications_a_critical_overview)
- CILSA. (s.f.). *¿Qué es un programa?* Retrieved from Centro de Información y Atención Nacional: <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/tecnologia-inclusiva/que-es-un-programa/>
- Contreras, F., Olaya, J. C., & Matos, F. (2017 ). *GESTION PPOR PROCESOS, INDICADORES Y ESTANDARES PARA UNIDADES DE INFORMACION* . LIMA : Fausto Francisco Matos Uribe // ISBN 9786120026069.
- Cortes, N. (2021, 05 26). *¿Qué es la capacitación laboral?.* Retrieved 08 17, 2021, from GeoVictoria: <https://www.geovictoria.com/cl/capacitacion-laboral/>
- Da Silva, B., & de Campos, R. (2020, 06 22). An application of business process management in a dental clinic. *Gepros - ISSN: 1984-2430*, 15(3), 102-116. doi:DOI: 10.15675/gepros.v15i3.2733
- Da silva, D. (2020, septiembre 21). *Web Content & SEO Associate*,. Retrieved from zendesk : <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/>

- De Jesús, V. A., & Sepúlvera, R. I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. Jalisco, Mexico: Ediciones de la noche.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM. (s.f.). Presidencia de Consejo de Ministros. Lima, Perú. Retrieved abril 18, 2021, from <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Delgado, J. C. (2021, 07 17). *¿Qué es el trabajo remoto?* . Retrieved from Crehana: <https://www.crehana.com/pe/blog/trabajo-remoto/que-es-trabajo-remoto/>
- Diaz et al, E. (2017). The effects of perceived satisfaction with service recovery efforts: a study in a hotel setting. *ResearchGate - 20(4)*, 203-218. doi:10.15240/tul/001/2017-4-014
- Douglas, d. S. (2021, abril 30). *¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad*. Retrieved from Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- EFFICY. (2021, 03 20). *Satisfacción del cliente: definición, historia, retos y estrategia*. Retrieved from <https://www.efficacy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>
- Escuela de Gobierno y gestión pública. (2020, marzo 11). *R&C Consulting*. Retrieved abril 17, 2021, from [entrada de blog]: <https://rc-consulting.org/blog/2020/03/que-es-gestion-por-procesos-gestion-publica/>
- EXACT. (2019, 08 02). *Conoce el procedimiento del control de documentos*. Retrieved from <https://www.exact.com.pe/blog/procedimiento-control-documentos/>
- Flores Chuctayo, J. (2018). *Calidad del Servicio y La Satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A.*.(tesis de pregrado). Universidad autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión, Lima.

- Galicia, E., & Rodriguez, L. (2018). *"Gestión de procesos y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa de transportes, 2018"*. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación : Manual interactivo*. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Gestión, & Pública. (2021, 01 31). *¿Cuáles son los documentos de gestión de una entidad pública?* Retrieved from <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica/>
- Gómez, E. (2016, 03 04). *¿Es importante la imagen personal para vender?* Retrieved from Ur Collection: <https://www.urcollection.net/es/importante-la-imagen-personal-para-vender/>
- Gonzales, J. (2017, 02 09). *Planeación y Organización*. Retrieved from slideshare: <https://es.slideshare.net/JudithGonzalez36/planeacin-y-organizacin-71951943>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indagochea, B., Quimis, A., & Moreno. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Ciencias.
- Hernandez, S. R., & Mendoza, T. C. (2018 ). *Metología de la Investigacion "las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas"*. Mexico - ISBN: 978-1-4562-6096-5: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez; Fernandez; Baptista. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGRAW W.HILL/INTERAMERICANA EDITORES .S.A.
- Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestion por Procesos hacia la calidad educativa en el Peru. *KOINONIA Revista arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencia Sociales y Economía, Ciencias del Agro y Mar- ISSN: 25423088, 4(8), 243- 261*. Retrieved ABRIL 15, 2021
- IsooTools. (2021). *Software*. Retrieved from <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Izquierdo, F. (2019 ). *Atencion al cliente en el proceso comercial .ADGD0308*. Viera :IC Editorial .

- Jimenez, D. (2018, 01 26). *7 pasos para la mejora continua de los servicios*. Retrieved from Pymes y Calidad 2.0: <https://www.pymesycalidad20.com/7-pasos-para-la-mejora-continua-de-los-servicios.html>
- Lech Gasiokiewicz, M. (2019, 10). Process Management in Insurance Companies. *David Publishing*, 7(5), 486-495. doi:doi: 10.17265/2328-2185/2019.05.010
- Linares Gonzáles, C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público*. Bogotá- Colombia: Universidad Militar Nueva Granda. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10654/13057>
- Llanes, F. M., & Lorenzo, L. E. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Ciencias Holguin* , 23(1) - ISSN: 1027-2127, 75-89. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596006.pdf>
- Malca, L. (2020). “ *Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao , 2020*” . Lima- Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Malpartida, K., & Ponciano, N. (2018). “*Gestión por procesos y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Pillco Marca. 2017*”. Huánuco- Perú: Universidas Hermilio Valdizan.
- Mancuzo. (2021, 01 19). *6 Formas de Reducir el Tiempo de Respuesta al Cliente*. Retrieved 07 26, 2021, from ComparaSoftware: <https://blog.comparasoftware.com/tiempo-de-respuesta-al-cliente/>
- Martel, G. P. (2020). *Gestión por procesos y la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP . Lima 2020*. Lima: Univerisidad Cesar Vallejo.
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno - "todos somos clientes y todos tenemos clientes"*. Bogotá - ISBN : 978-958-762-537-0: Ediciones de la U.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa - ISSN: 1607-*

4041, 20(1), 38-47. Retrieved junio 06, 2021 , from <https://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/1347/1613>

Medina, A., Comas, R., Hernandez, A., & Noriega, D. (2019). Procedimiento para la gestion por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *revista chilena de ingenieria - ISSN 0718-3291*, 27(2), 328-342. Retrieved abril 21, 2021, from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

Morillo, M. ,. (2016). Satisfacción de usuario y la calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado de Mérida, Venezuela. *Ciencias Sociales*, 21(2), 111-131. Retrieved junio 09 , 2021, from <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>

Nguyen, L., & Tan, T. (2020, diciembre 14). An Empirical Study of Customers' Satisfaction and Repurchase Intention on Online Shopping in Vietna. *KoreaScience - ISSN : 2288-4637*, 8(1), 971-983. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.971>

Nieto, N. (2021, 11 28). Retrieved from Blog Marketing B2B: <https://www.brandingindustrial.com/2019/11/28/valor-empresarial-el-respeto/>

Orellana, N. P. (2019, diciembre 30). *Economipedia, haciendo fácil la economía*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-procesos.html>

Oscoco, O., & Ramos, A. (2017). “*Relacion entre la gestion por procesos y el nivel de satisfaccion del usuario de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos*”. Lima- Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Otero, O. A. (2018). Enfoques de Investigación. In *Métodos para el diseño del proyecto de Investigación* (pp. 1-32). Retrieved mayo 25, 2021, from [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)

Ovalle, A., & Cárdenas, D. (2019, 06 25). Los sistemas de trabajo desde el campo profesional de la Ingeniería Industrial: revisión de la literatura. *Actualidad y Nuevas Tendencias - Universidad de Carabobo*, 6(23), 77-

96. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/2150/215067134006/html/>
- Paripanca, E. (2019 ). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017* . Lima- Perú : Universidad Mayor de San Marcos .
- Parra, S. R., Arce, V. M., & Guerrero, B. M. (2018). La satisfacción Laboral y su efecto en la satisfacción del cliente. *INNOVA Research Journal -ISSN-e 2477-9024*, 3(8), 140-146. Retrieved mayo 14, 2021
- Paucar, Y. (2019). "*La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*". Lima-Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Dialnet ; ISSN-e: 2542-2987*, 3(7), 177-192. doi: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Perez, G. (2019). "*Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*". Tingo María - Huánuco: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Rabiyathul, B., & Rihim, J. (2019). Impacting Customer Satisfaction Supermarket. *International Journal of ResearchGate ; ISSN: 0975-833X*, 11(01), 324- 326. doi:DOI:10.24941/ijcr.34066.01.2019
- RAE. (s.f.). *Real Academia Española*. Retrieved 08 03, 2021, from Asociación de academias de la Lengua Española.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°005-2018-PCM-SGP. (2018, Noviembre 27). Diario oficial el Peruano. *Aprueban lineamientos para la elaboración y aprobación del texto único de procedimientos administrativos (TUPA)*. Lima, Perú. Retrieved abril 18, 2021, from [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/231157/RSGP\\_N\\_005-2018-PCM.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/231157/RSGP_N_005-2018-PCM.PDF)
- Rey, P. ,. (2017). *Business Solutions Sinapsys*. Retrieved from <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>

- Ribeiro, J. L., Dos Anjos, M., Soratto, J., Augusto, A., & Oliveira, D. (2021, mayo 17). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saúde Pública*, 55(22), 1-10. doi:<https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
- Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). Analisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración - ISSN: 1390-9894*, 6(3), 130-147. Retrieved junio 10, 2021, from <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/771>
- Rodriguez, L. (2018 ). "*gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área de ventas de la empresa c.c. rodríguez s.r.l.* Trujillo-Peru : Univercidad Cesar Vallejo.
- Rojas, Y. (2020). "*La gestión por procesos y el clima laboral en el área de gestión humana de una empresa agroindustrial 2020*". Chiclayo - Perú: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Roldán, P. (2018, 08 24). *Infraestructura*. Retrieved 08 22, 2021, from Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- RSGP. (2018, diciembre 27). Resolucion de secretaria de gestion pública N°006-2018-PCM/SGP. Lima, Miraflores, Perú. Retrieved from <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestion por procesos en los organismos gubernamentales . *Dialnet- ISSN-e 2542-3142*, Vo.5, N°. 1., 84-102.
- Saliba, A., & Camilleri, N. (2018, 03 26). User satisfaction of children and young people´s service, Malta. *MALTA MEDICAL SCHOOL GAZETTE*, 2(1), 55-62. Retrieved 07 9, 2021, from <https://mmsjournals.org/index.php/MDHG/article/view/109>

- Salimbeni, G. S. (2019). Gestion por procesos de negocios en el Sector Público . *PODIUM n° 35 - ISSN: 1390-5473 ; e- ISSN: 2588-0969*, 69-86. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Sanchez, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Dialnet* , vol.5(1) - ISSN-e2542-3142, 84-102. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Sanchez, C. H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de términos en investigacion científica, Tecnológica y Humanista*. Lima- Perú: Universidad Ricardo Palma. Retrieved mayo 25, 2021, from <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santa Cruz, E. (2018). *"Atención de servicios administrativos y satisfaccion del usuario en el poder judicial de Huaura 2016"*. Huánuco- Perú: Universidad de Huánuco.
- Santos, D. (2019, 03 26). *Los 7 canales de comunicación más utilizados para enamorar clientes*. Retrieved 07 22, 2021, from Hotmart/Blog: <https://blog.hotmart.com/es/canales-de-comunicacion/>
- Secretaria de gestion publica consejo de Ministros. (s.f.). *Gestion por procesos*. Retrieved abril 19, 2021, from [entrada de blog]: <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Shafiq Ur, R., & Muhammad, T. (2020, octubre). User Satisfaction with Resources and Services of Public Libraries User Satisfaction with Resources and Services of Public Libraries of Lahore, Pakista. 1-31. Retrieved julio 10, 2021, from <https://www.researchgate.net/publication/344862520>
- Sifuentes, J., Quispe, R., & Castro, N. (2017). *Manual de usuario Sistema de Gestión Documentaria* . Retrieved from Gobierno Regional Ayacucho : [https://www.regionayacucho.gob.pe/informacion/manual\\_sisgedo.pdf](https://www.regionayacucho.gob.pe/informacion/manual_sisgedo.pdf)
- Sistemas, G. y. (s.f.). *CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DUPLICADOS*. Retrieved from G & S:

<https://gestionysistemas.com/novedades/es/tramitedocumental/index.html>

Stravinskiene, I., & Daluis, S. (2020, september 23). The Link between Business Process Management and Quality Management. *Risk and Financial Management*, 13(10), 1-11. doi:<https://doi.org/10.3390/jrfm13100225>

Suppor, N. (2021). Retrieved from <http://negotiationsupport.org/es/glossary/por-orden-de-llegada>

Thompson, I. (s/f). *Promonegocios.net*. Retrieved junio 9, 2021, from <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Trujillo, E. (2021, 03 08). *Normativa*. Retrieved from Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/normativa.html>

Unidas, N. (s.f). *Definición de los objetivos*. Retrieved from Guía de implementación de la facilitación del comercio: <https://tfig.unece.org/SP/contents/defining-goals.html>

Vásquez, R. W. (2020). *Metodología de la Investigación*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Retrieved mayo 27, 2021, from <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Villacís, P. (2021, 10 21). *Cumplan con lo que prometen a sus clientes*. Retrieved from Blog ActionCoach: <https://www.coachpepevillacis.com/blog/cumpla-lo-promete-a-sus-clientes/>

Weber, I., Van Der Aalst, W., & Brocke, J. (2018, february 26). Blockchains for Business Process Management - Challenges and Opportunities. *DTU Library*, 9(1), 1-16. doi:<https://dl.acm.org/doi/10.1145/3183367>.

zuñiga, M. E., Córdova, D., & Valenzuela, J. (2021, 06 23). *Solución de mejoras de calidad, Monografías, Ensayos de Gestión de Calidad*. Retrieved from docsity:<https://www.docsity.com/es/solucion-de-mejoras-de-calidad/7610708/>

## ANEXOS

## ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>(Medina, Comas, Hernández &amp; Noriega, 2019, pág. 329) viene a ser la forma de cómo gestionar a la institución, basado a los procesos y buscando el orden de los mismos; con apoyo de las estrategias, misión y objetivos. Como un sistema interrelacionado para ampliar la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta y la aportación de valor.</p>	<p>Para medir la gestión por procesos según (Contreras, Olaya, &amp; Matos, 2017) un proceso se relaciona con los factores y/o dimensiones tales como personas, recursos físicos y planificación de procesos. Cada uno de ellos con sus respectivos indicadores. Asimismo, se utiliza el cuestionario virtual con 30 ítems en escala Likert, cuyos resultados se procesarán en el SPS versión 24, y se interpretan; Además se utilizarán otros métodos de análisis estadísticos.</p>	1. Personas	1.1 Motivación 1.2 Clima laboral 1.3 Capacitación al personal administrativo 1.4 Coordinación y comunicación entre áreas 1.5 Propuestas de mejora 1.6 Atención al usuario	<p>Ordinal</p> <p>la encuesta está compuesta por 30 reactivos de opción múltiple:</p> <p>Nunca = 1            Casi nunca = 2            A veces = 3            Casi siempre = 4            Siempre = 5</p>
		2. Recursos Físicos	2.1 Documentos de gestión 2.2 Software SIGGEDO 2.3 Canales de comunicación 2.4 Infraestructura	
		3. Planificación de procesos	3.1 Planificación y organización 3.2 Definición de los objetivos 3.3. Método de trabajo 3.4 Calidad 3.5 Liderazgo	

Fuente: Elaboración Propia

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de valoración
<p>Según (Izquierdo, 2019, pág. 20) considera satisfacción del usuario cuando las expectativas que éste tiene coinciden con el servicio brindado y para incrementar o mantener el nivel de satisfacción es considerable implementar servicios especiales que sean percibidos como un plus de la atención que recibirán</p>	<p>Para medir la satisfacción del usuario se hace usos de un cuestionario de 30 Items que comprenden las 3 dimensiones, cuyos resultados se procesarán en SPS V.24, además que se utilizarán otros métodos de análisis estadísticos</p>	<p>1. Rendimiento percibido</p> <p>2. Expectativa</p> <p>3. Nivel de satisfacción</p>	<p>1.1 Tiempo 1.2 Orden de llegada 1.3 Respeto a la privacidad 1.4 Orientación 1.5 Facilita recursos 1.6 Apoyo 1.7 Capacitación</p> <p>2.1 trato amable 2.2 Apariencia presentable 2.3 Requisitos inadecuados 2.4 Contactar a la persona idónea 2.6 Señalización 2.7Infraestructura 2.8Recomendación 2.9 Equipos modernos 2.10 Programas informáticos 2.11 Cumplimiento de servicio ofrecido</p> <p>3.1 Seguimiento de documentos 3.2 Mejoras en el servicio 3.3 El servicio cubre expectativas 3.4 Tiempo de respuesta a tramites 3.5 normativas 3.6 Satisfacción del servicio 3.7 Procedimiento documentario 3.8 Resolución de necesidades y reclamos 3.9 Trabajo remoto</p>	<p>Ordinal</p> <p>la encuesta está compuesta por 30 reactivos de opción múltiple:</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Metodología
<b>P.G:</b> ¿Cómo se relaciona la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021?	<b>O.G:</b> Determinar cómo se relaciona la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021	<b>H.G:</b> Existe relación significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021	<b>V1: Gestión por procesos</b> D1: Personas D.2: Recursos físicos D.3: Planificación de procesos  <b>V2: Satisfacción del usuario</b> D1: Rendimiento percibido D.2: Expectativa D.3: Nivel de satisfacción	<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo - Correlacional <b>Diseño:</b> no experimental <b>Corte:</b> Transversal <b>Prueba estadística</b> Se buscará demostrar si existe o no correlación entre las variables propuestas. SPSS <b>M</b> = censal <b>V<sub>1</sub></b> = Gestión por procesos <b>V<sub>2</sub></b> = Satisfacción del usuario <b>r</b> = Coeficiente de relación entre las variables
<b>Problemas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
<b>P.E.1.</b> ¿Cómo se relacionan las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021?	O.E.1: Determinar la relación entre las personas y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021	H.E.1: Existe relación significativa entre las personas y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local 304 Pachitea, 2021		
<b>P.E.2.</b> ¿Cómo se relacionan los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021?	O.E.2: Determinar la relación entre los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, Huánuco 2021	H.E.2: Existe relación significativa entre los recursos físicos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021		
<b>P.E.3.</b> ¿Cómo se relaciona la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021?	<b>O.E.3</b> Determinar la relación entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local I 304 Pachitea, Huánuco 2021	H.E.3: Existe relación significativa entre la planificación de procesos y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 304 Pachitea, 2021		

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO GESTIÓN POR PROCESOS

El presente documento anónimo y de estricta confiabilidad para el investigador sobre la Gestión por procesos en la Ugel 304 Pachitea-Huánuco. Se le pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una “x” las respuestas que usted considera posible en el siguiente cuestionario.

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

Dimensiones	VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS	Valor de escala				
	INDICADORES	1	2	3	4	5
Personas	1. ¿Se han asignado recursos por escolaridad al personal docente y Administrativo?					
	2. ¿El personal contratado ha recibido la asignación por escolaridad?					
	3. ¿Se percibe un buen clima laboral en la Institución?					
	4. ¿Se desarrollan procesos de capacitación para todo el personal de la UGEL?					
	5. ¿Considera Ud. que el área de recursos humanos se preocupa en capacitar constantemente a su personal?					
	6. ¿Considera Ud. que existe problemas de comunicación y coordinación entre el área de Dirección y Recursos Humanos?					
	7. ¿Se han cumplido las propuestas de mejora?					
	8. ¿Propuso Ud. en algún momento mejoras de trabajo para la UGEL?					
	9. ¿Considera Ud. que la UGEL Pachitea presenta dificultades para satisfacer al usuario?					
	10. ¿La atención al usuario es eficiente en su totalidad?					
	11. ¿Se solucionan los problemas del usuario?					
Recursos físicos	12. ¿Están aprobados los Documentos de Gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local?					
	13. ¿Cree Ud. conocer claramente la estructura organizacional de la UGEL Pachitea según el ROF?					
	14. ¿Considera Ud. que el MOF define las funciones de los funcionarios de la UGEL Pachitea?					
	15. ¿La Institución le ha proporcionado el TUPA para enterarse de todos los procedimientos que se practican en el?					
	16. ¿Conoce el límite de sus responsabilidades y funciones dentro de la Ugel Pachitea según el RIT?					

	17. ¿Cree Ud. que el SISGEDO cuenta con información necesaria para el usuario?					
	18. ¿cree Ud., que el SISGEDO debe actualizarse para cada proceso de la Institución?					
	19. ¿Considera Usted que la Institución ofrece canales de comunicación amigables?					
	20. ¿Considera que la UGEL Pachitea viene innovando canales de comunicación a favor del usuario?					
	21. ¿Considera Ud. que la infraestructura de la UGEL Pachitea es el adecuado para el desarrollo de sus actividades?					
Planificación de procesos	22. ¿La entidad desarrolla procesos de planificación participativa?					
	23. ¿Considera útil el plan de trabajo para el logro de las metas establecidas en la Ugel Pachitea?					
	24. ¿considera útil el plan de trabajo para el logro de los objetivos establecidos en la Ugel Pachitea?					
	25. ¿Considera que los objetivos estratégicos institucionales están claramente definidos?					
	26. ¿Se utilizan diversos métodos de trabajo para la solución de problemas?					
	27. ¿La alta Dirección define políticas, y métodos de trabajo claros?					
	28. ¿La Ugel da a conocer el rendimiento de calidad a todos sus funcionarios?					
	29. ¿La Institución alcanza los niveles de calidad en los servicios prestados?					
	30. ¿considera Ud. la existencia de liderazgos en la UGEL Pachitea?					

## CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

El presente documento anónimo y de estricta confiabilidad para el investigador sobre la Satisfacción de usuario en la Ugel 304 Pachitea-Huánuco. Se le pide su colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas que se indican marcando con una “x” las respuestas que usted considera posible en el siguiente cuestionario.

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

Dimensiones	VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO	Valor de escala				
	INDICADORES	1	2	3	4	5
Rendimiento percibido	1. ¿El personal de la Institución conoce el tiempo de respuesta por cada tramite documentario?					
	2. ¿La atención es oportuna en los servicios que usted requiere?					
	3. ¿El personal de la Ugel Pachitea le brinda el tiempo necesario para resolver sus dudas?					
	4. ¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su orden de llegada?					
	5. ¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su privacidad durante su atención?					
	6. ¿La unidad de Gestión Local orienta la simplificación administrativa?					
	7. ¿El personal de la Ugel Pachitea le facilita los recursos necesarios para su trámite documentario?					
	8. ¿El personal le ofrece su apoyo cuando observa sus dudas al presentar su documentación?					
	9. ¿El personal de la Ugel Pachitea lo capacita para la presentación de sus documentos a través de los programas informáticos?					
	10. ¿Considera que el personal está capacitado para brindarle la información precisa para el trámite documentario					
Expectativa	11. ¿Recibe un trato amable cuando asiste a la Unidad de Gestión Educativa Local?					
	12. ¿Cuándo realiza sus trámites documentarios, el personal de la Ugel Pachitea mantiene una apariencia presentable?					
	13. ¿Los requisitos inadecuados dificultan el tramite documentario en la Ugel Pachitea?					
	14. ¿Existe en la Institución una persona idónea para consultar las interrogantes que afectan al usuario?					
	15. ¿La señalización de las instalaciones de la Ugel Pachitea es visible para ubicar a las áreas?					
	16. ¿Considera Ud. que las instalaciones de la Ugel Pachitea es el adecuado?					

	17. ¿Recomendaría Ud. los servicios de la Ugel Pachitea a otros usuarios externos?					
	18. ¿Cree que los empleados de la Ugel Pachitea trabajan con equipos modernos?					
	19. ¿La Ugel Pachitea dispone de programas informáticos adecuados que facilite su trámite documentario?					
	20. ¿En los tramites que realiza se cumplen los plazos prescritos por Ley?					
Nivel de satisfacción	21. ¿Se siente satisfecho con el seguimiento que realiza a sus documentos?					
	22. ¿Ha observado mejoras en el servicio que brinda la Ugel Pachitea?					
	23. ¿considera que el servicio recibido en la Ugel Pachitea cubre sus expectativas?					
	24. ¿Los trámites administrativos realizados han sido resueltas en los plazos previstos?					
	25. ¿Las normas que establece la Ugel Pachitea para el trámite documentario son flexibles?					
	26. ¿Se siente satisfecho con el servicio que brinda la Ugel Pachitea?					
	27. ¿se siente satisfecho con el procedimiento documentario que ejecuta la Ugel Pachitea?					
	28. ¿Se siente satisfecho con la resolución rápida de sus necesidades y reclamos?					
	29. ¿Está Usted satisfecho con el nivel de capacitación que brinda la Ugel Pachitea para el trabajo remoto?					
	30. ¿se siente satisfecho con el modelo de trabajo remoto que viene ejecutando la Ugel Pachitea?					

# ANEXO 04: BASE DE DATOS

## Base de datos Gestión por procesos

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	
1	5	1	4	3	1	4	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126	
2	5	1	5	3	4	2	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	116
3	3	5	3	2	2	4	3	5	2	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	3	1	3	5	2	2	2	2	3	3	97	
4	5	1	5	5	3	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	4	3	4	4	122	
5	5	5	4	4	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	1	3	5	5	5	4	3	4	5	3	121	
6	5	1	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	5	3	5	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	102
7	5	1	5	3	3	2	3	1	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	103
8	3	1	5	4	1	1	5	3	2	5	5	3	2	3	3	3	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	98	
9	5	1	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	3	113	
10	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	103	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
12	5	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	114	
13	1	1	4	3	3	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	96	
14	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	112	
15	5	5	5	4	4	2	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	129	
16	5	3	5	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	1	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
17	4	1	5	2	1	2	4	3	2	5	5	4	1	5	1	1	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	96	
18	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	103	
19	5	1	5	1	1	3	1	2	1	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	1	3	3	2	1	2	3	1	3	3	70	
20	5	1	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	1	3	2	3	4	4	2	5	5	4	2	3	2	3	2	83	
21	5	1	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	116	
22	3	4	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	94	
23	3	1	5	4	1	1	5	3	2	5	5	3	2	3	3	3	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	98	
24	3	5	3	2	2	4	3	5	2	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	3	1	3	5	2	2	2	2	3	3	97	
25	1	1	4	3	3	3	1	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	96	
26	5	3	5	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	1	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
27	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	103	
28	5	1	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	1	1	3	2	3	4	4	2	5	5	4	2	3	2	3	2	83	83	
29	5	3	3	2	3	1	3	4	5	4	5	3	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3		97	97	
30	5	1	4	3	1	4	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	126	
31	5	1	5	3	3	2	3	1	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	103	
32	5	1	5	3	4	2	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	116	
33	5	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	114	
34	5	5	5	4	4	2	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	129	
35	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	103	
36	5	1	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	113	
Sumatoria	155	84	152	115	96	96	123	110	95	147	162	138	129	133	114	130	134	139	138	137	104	116	141	145	135	133	134	106	136	128	3677	
Promedio	1,802	0,977	1,767	1,337	1,116	1,116	1,43	1,279	1,105	1,709	1,884	1,605	1,5	1,547	1,326	1,512	1,558	1,616	1,605	1,593	1,209	1,349	1,64	1,686	1,57	1,547	1,558	1,233	1,581	1,488	42,7558	
Desvío st	1,12	1,66	0,76	0,79	0,93	0,89	0,77	1,24	0,93	0,77	0,65	0,91	1,07	1,09	1,44	1,32	0,74	1,02	0,81	0,67	1,12	0,99	0,81	0,88	1,02	0,98	0,81	0,79	0,63	0,76	27,60	

## Base de datos de la satisfacción del usuario

ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	
1	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
2	4	4	4	5	4	3	2	2	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	112	
3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	82	
4	2	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	5	5	2	2	2	2	4	3	5	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	74	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
6	4	5	4	4	5	4	5	3	2	4	4	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	127	
7	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	104	
8	2	1	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	60	
9	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	5	1	2	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	1	1	73
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	138	
11	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	100	
12	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	123	
13	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	106	
14	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	93	
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	97	
16	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	73	
17	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	71	
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	135	
19	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	2	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	129	
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	93	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
24	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	103	
25	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	133	
26	4	3	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	127	
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	137		
28	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	115	
29	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	78	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150	
31	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	5	5	140	
32	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
33	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	2	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	125	
34	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	111	
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	2	119	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	113
38	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	79	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	100	
41	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	113	
42	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	85	
43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112	
44	4	4	5	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	
45	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	
46	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	
47	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	112	
48	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	69	
49	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	5	4	115
50	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	90	
51	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	112
52	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	71	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107	
54	4	3	5	4	4	4	5	4	2	3	4	5	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	105	
55	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	97
56	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106	
57	3	3	4	4	5	3	4	4	1	4	3	5	2	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	109
58	4	4	2	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	95	
59	4	4	2	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	95	
60	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	107	
61	4	5	5	5																												

## ANEXO 05: CERTIFICADOS DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: PERSONAS</b>							
1	¿Se han asignado recursos por escolaridad al personal docente y Administrativo?	X		X		X		
2	¿El personal contratado ha recibido la asignación por escolaridad?	X		X		X		
3	¿Se percibe un buen clima laboral en la institución?	X		X		X		
4	¿Se desarrollan procesos de capacitación para todo el personal de la UGEL?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el área de recursos humanos se preocupa en capacitar constantemente a su personal?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que existe problemas de comunicación y coordinación entre el área de Dirección y Recursos Humanos?	X		X		X		
7	¿Se han cumplido las propuestas de mejora?	X		X		X		
8	¿Propuso Ud. en algún momento mejoras de trabajo para la UGEL?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que la UGEL Pachitea presenta dificultades para satisfacer al usuario?	X		X		X		
10	¿La atención al usuario es eficiente en su totalidad?	X		X		X		
11	¿Se solucionan los problemas del usuario?	X		X		X		
	<b>DIMENSION: RECURSOS FISICOS</b>							
12	¿Están aprobados los Documentos de Gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local?	X		X		X		
13	¿Cree Ud. conocer claramente la estructura organizacional de la UGEL Pachitea según el ROF?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que el MCF define las funciones de los funcionarios de la UGEL Pachitea?	X		X		X		
15	¿La institución le ha proporcionado el TUPA para enterarse de todos los procedimientos que se practican en él?	X		X		X		
16	¿Conoce el límite de sus responsabilidades y funciones dentro de la Ugel Pachitea según el RIT?	X		X		X		
17	¿Cree Ud. que el SIGEED cuenta con información necesaria para el usuario?	X		X		X		
18	¿Cree Ud. que el SIGEED debe actualizarse para cada proceso de la institución?	X		X		X		
19	¿Considera Usted que la institución ofrece canales de comunicación amigables?	X		X		X		
20	¿Considera que la UGEL Pachitea viene innovando canales de comunicación a favor del usuario?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que la Infraestructura de la UGEL Pachitea es el adecuado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
	<b>DIMENSION PLANIFICACION DE PROCESOS</b>							
22	¿La entidad desarrolla procesos de planificación participativa?	X		X		X		
23	¿Considera útil el plan de trabajo para el logro de las metas establecidas en la Ugel Pachitea?	X		X		X		
24	¿Considera útil el plan de trabajo para el logro de los objetivos establecidos en la Ugel Pachitea?	X		X		X		
25	¿Considera que los objetivos estratégicos institucionales están claramente definidos?	X		X		X		
26	¿Se utilizan diversos métodos de trabajo para la solución de problemas?	X		X		X		
27	¿La Dirección define políticas, y métodos de trabajo claros?	X		X		X		
28	¿La Ugel de a conocer el rendimiento de calidad a todos sus funcionarios?	X		X		X		
29	¿La institución alcanza los niveles de calidad en los servicios prestados?	X		X		X		
30	¿Considera Ud. la existencia de liderazgos en la UGEL Pachitea?	X		X		X		

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador DRA. EDITH ROSALES DOMINGUEZ

DNI: 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA



DRA. Edith G Rosales Dominguez  
DNI 23703679

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>								
1	¿El personal de la Institución conoce el tiempo de respuesta por cada trámite documentario?	X		X		X		
2	¿La atención es oportuna en los servicios que usted requiere?	X		X		X		
3	¿El personal de la Ugel Pachitea le brinda el tiempo necesario para resolver sus dudas?	X		X		X		
4	¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su orden de llegada?	X		X		X		
5	¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su privacidad durante su atención?	X		X		X		
6	¿La unidad de Gestión Local orienta la simplificación administrativa?	X		X		X		
7	¿El personal de la Ugel Pachitea le facilita los recursos necesarios para su trámite documentario?	X		X		X		
8	¿El personal le ofrece su apoyo cuando observa sus dudas al presentar su documentación?	X		X		X		
9	¿El personal de la Ugel Pachitea lo capacita para la presentación de sus documentos a través de los programas informáticos?	X		X		X		
10	¿Considera que el personal está capacitado para brindarle la información precisa para el trámite documentario?	X		X		X		
<b>DIMENSION: EXPECTATIVAS</b>								
11	¿Recibe un trato amable cuando existe a la Unidad de Gestión Educativa Local?	X		X		X		
12	¿Cuando realiza sus trámites documentarios, el personal de la Ugel Pachitea mantiene una apariencia presentable?	X		X		X		
13	¿Los requisitos inadecuados dificultan el trámite documentario en la Ugel Pachitea?	X		X		X		
14	¿Existe en la Institución una persona idónea para consultar las interrogantes que efectúa el usuario?	X		X		X		
15	¿La señalización de las instalaciones de la Ugel Pachitea es visible para ubicar a las áreas?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que las instalaciones de la Ugel Pachitea es el adecuado?	X		X		X		
17	¿Recomendaría Ud. los servicios de la Ugel Pachitea a otros usuarios externos?	X		X		X		
18	¿Cree que los empleados de la Ugel Pachitea trabajan con equipos modernos?	X		X		X		
19	¿La Ugel Pachitea dispone de programas informáticos adecuados que facilite su trámite documentario?	X		X		X		
20	¿En los trámites que realiza se cumplen los plazos prescritos por Ley?	X		X		X		
<b>DIMENSION: NIVEL DE SATISFACCION</b>								
21	¿Se siente satisfecho con el seguimiento que realiza a sus documentos?	X		X		X		
22	¿Ha observado mejoras en el servicio que brinda la Ugel Pachitea?	X		X		X		
23	¿Considera que el servicio recibido en la Ugel Pachitea cubre sus expectativas?	X		X		X		
24	¿Los <u>trámites</u> administrativos realizados han sido resueltos en los plazos previstos?	X		X		X		
25	¿Las normas que establece la Ugel Pachitea para el trámite documentario son flexibles?	X		X		X		
26	¿Se siente satisfecho con el <u>servicio</u> que brinda la Ugel Pachitea?	X		X		X		
27	¿Se siente satisfecho con el procedimiento documentario que ejecuta la Ugel Pachitea?	X		X		X		
28	¿Se siente satisfecho con la resolución rápida de sus necesidades y reclamos?	X		X		X		
29	¿Está Usted satisfecho con el nivel de capacitación que brinda la Ugel Pachitea para el trabajo remoto?	X		X		X		
30	¿Se siente satisfecho con el modelo de trabajo remoto que viene ejecutando la Ugel Pachitea?	X		X		X		

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador DRA. EDITH ROSALES DOMINGUEZ

DNI: 25703679

Especialidad del validador:

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

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

07 de JULIO del 2021

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: PERSONAS</b>								
1	¿Se han asignado recursos por escolaridad al personal docente y Administrativo?	X		X		X		
2	¿El personal contratado ha recibido la asignación por escolaridad?	X		X		X		
3	¿Se percibe un buen clima laboral en la Institución?	X		X		X		
4	¿Se desarrollan procesos de capacitación para todo el personal de la UGEL?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el área de recursos humanos se preocupa en capacitar constantemente a su personal?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que existe problemas de comunicación y coordinación entre el área de Dirección y Recursos Humanos?	X		X		X		
7	¿Se han cumplido las propuestas de mejora?	X		X		X		
8	¿Propuso Ud. en algún momento mejoras de trabajo para la UGEL?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que la UGEL Pachitea presenta dificultades para satisfacer al usuario?	X		X		X		
10	¿La atención al usuario es eficiente en su totalidad?	X		X		X		
11	¿Se solucionan los problemas del usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSION: RECURSOS FISICOS</b>								
12	¿Están aprobados los Documentos de Gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local?	X		X		X		
13	¿Cree Ud. conocer claramente la estructura organizacional de la UGEL Pachitea según el ROF?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que el MOP define las funciones de los funcionarios de la UGEL Pachitea?	X		X		X		
15	¿La Institución le ha proporcionado el TUPA para enterarse de todos los procedimientos que se practican en él?	X		X		X		
16	¿Conoce el límite de sus responsabilidades y funciones dentro de la Ugel Pachitea según el RIT?	X		X		X		
17	¿Cree Ud. que el SIGGEDO cuenta con información necesaria para el usuario?	X		X		X		
18	¿Cree Ud. que el SIGGEDO debe actualizarse para cada proceso de la Institución?	X		X		X		
19	¿Considera Usted que la Institución ofrece canales de comunicación amigables?	X		X		X		
20	¿Considera que la UGEL Pachitea viene innovando canales de comunicación a favor del usuario?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que la infraestructura de la UGEL Pachitea es el adecuado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
<b>DIMENSION PLANIFICACION DE PROCESOS</b>								
22	¿La entidad desarrolla procesos de planificación participativa?	X		X		X		
23	¿Considera útil el plan de trabajo para el logro de las metas establecidas en la Ugel Pachitea?	X		X		X		
24	¿Considera útil el plan de trabajo para el logro de los objetivos establecidos en la Ugel Pachitea?	X		X		X		
25	¿Considera que los objetivos estratégicos Institucionales están claramente definidos?	X		X		X		
26	¿Se utilizan diversos métodos de trabajo para la solución de problemas?	X		X		X		
27	¿La esta Dirección define políticas, y métodos de trabajo claros?	X		X		X		
28	¿La Ugel se a conocer el rendimiento de calidad a todos sus funcionarios?	X		X		X		
29	¿La Institución alcanza los niveles de calidad en los servicios prestados?	X		X		X		
30	¿Considera Ud. la existencia de liderazgos en la UGEL Pachitea?	X		X		X		

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador DRA. DRA. TERESA NARVÁEZ ARANIBAR

DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGACION



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONE 8 / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>								
1	¿El personal de la Institución conoce el tiempo de respuesta por cada trámite documentario?	X		X		X		
2	¿La atención es oportuna en los servicios que usted requiere?	X		X		X		
3	¿El personal de la Ugel Pachitea le brinda el tiempo necesario para resolver sus dudas?	X		X		X		
4	¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su orden de llegada?	X		X		X		
5	¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su privacidad durante su atención?	X		X		X		
6	¿La unidad de Gestión Local orienta la simplificación administrativa?	X		X		X		
7	¿El personal de la Ugel Pachitea le facilita los recursos necesarios para su trámite documentario?	X		X		X		
8	¿El personal le ofrece su apoyo cuando observe sus dudas al presentar su documentación?	X		X		X		
9	¿El personal de la Ugel Pachitea lo capacita para la presentación de sus documentos a través de los programas informáticos?	X		X		X		
10	¿Considera que el personal está capacitado para brindarle la información precisa para el trámite documentario?	X		X		X		
<b>DIMENSION: EXPECTATIVAS</b>								
11	¿Recibe un trato amable cuando existe a la Unidad de Gestión Educativa Local?	X		X		X		
12	¿Cuando realice sus trámites documentarios, el personal de la Ugel Pachitea mantiene una apariencia presentable?	X		X		X		
13	¿Los requisitos inadecuados dificultan el trámite documentario en la Ugel Pachitea?	X		X		X		
14	¿Existe en la Institución una persona idónea para consultar las interrogantes que efecten el usuario?	X		X		X		
15	¿La señalización de las instalaciones de la Ugel Pachitea es visible para ubicar a las áreas?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que las instalaciones de la Ugel Pachitea es el adecuado?	X		X		X		
17	¿Recomendaría Ud. los servicios de la Ugel Pachitea a otros usuarios externos?	X		X		X		
18	¿Cree que los empleados de la Ugel Pachitea trabajan con equipos modernos?	X		X		X		
19	¿La Ugel Pachitea dispone de programas informáticos adecuados que facilite su trámite documentario?	X		X		X		
20	¿En los trámites que realice se cumplen los plazos prescritos por Ley?	X		X		X		
<b>DIMENSION: NIVEL DE SATISFACCION</b>								
21	¿Se siente satisfecho con el seguimiento que realiza a sus documentos?	X		X		X		
22	¿Ha observado mejoras en el servicio que brinda la Ugel Pachitea?	X		X		X		
23	¿Considera que el servicio recibido en la Ugel Pachitea cubre sus expectativas?	X		X		X		
24	¿Los <u>trámites</u> administrativos realizados han sido resueltos en los plazos previstos?	X		X		X		
25	¿Las normas que establece la Ugel Pachitea para el trámite documentario son flexibles?	X		X		X		
26	¿Se siente satisfecho con el <u>servicio</u> que brinda la Ugel Pachitea?	X		X		X		
27	¿Se siente satisfecho con el procedimiento documentario que ejecuta la Ugel Pachitea?	X		X		X		
28	¿Se siente satisfecho con la resolución rápida de sus necesidades y reclamos?	X		X		X		
29	¿Esta Usted satisfecho con el nivel de capacitación que brinda la Ugel Pachitea para el trabajo remoto?	X		X		X		
30	¿Se siente satisfecho con el modelo de trabajo remoto que viene ejecutando la Ugel Pachitea?	X		X		X		

Observaciones: SI APLICA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador DRA. DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGACION

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: PERSONAS</b>								
1	¿Se han asignado recursos por escolaridad al personal docente y Administrativo?	X		X		X		
2	¿El personal contratado ha recibido la asignación por escolaridad?	X		X		X		
3	¿Se percibe un buen clima laboral en la institución?	X		X		X		
4	¿Se desarrollan procesos de capacitación para todo el personal de la UGEL?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que el área de recursos humanos se preocupa en capacitar constantemente a su personal?	X		X		X		
6	¿Considera Ud. que existe problemas de comunicación y coordinación entre el área de Dirección y Recursos Humanos?	X		X		X		
7	¿Se han cumplido las propuestas de mejora?	X		X		X		
8	¿Propuso Ud. en algún momento mejoras de trabajo para la UGEL?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que la UGEL Pechitea presenta dificultades para satisfacer al usuario?	X		X		X		
10	¿La atención al usuario es eficiente en su totalidad?	X		X		X		
11	¿Se solucionan los problemas del usuario?	X		X		X		
<b>DIMENSION: RECURSOS FISICOS</b>								
12	¿Están aprobados los Documentos de Gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local?	X		X		X		
13	¿Cree Ud. conocer claramente la estructura organizacional de la UGEL Pechitea según el ROF?	X		X		X		
14	¿Considera Ud. que el MOF define las funciones de los funcionarios de la UGEL Pechitea?	X		X		X		
15	¿La Institución le ha proporcionado el TUPA para enterarse de todos los procedimientos que se practican en él?	X		X		X		
16	¿Conoce el límite de sus responsabilidades y funciones dentro de la Ugel Pechitea según el RIT?	X		X		X		
17	¿Cree Ud. que el SIGGEDO cuenta con información necesaria para el usuario?	X		X		X		
18	¿Cree Ud. que el SIGGEDO debe actualizarse para cada proceso de la Institución?	X		X		X		
19	¿Considera Usted que la Institución ofrece canales de comunicación amigables?	X		X		X		
20	¿Considera que la UGEL Pechitea viene innovando canales de comunicación a favor del usuario?	X		X		X		
21	¿Considera Ud. que la Infraestructura de la UGEL Pechitea es el adecuado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
<b>DIMENSION PLANIFICACION DE PROCESOS</b>								
22	¿La entidad desarrolla procesos de planificación participativa?	X		X		X		
23	¿Considera útil el plan de trabajo para el logro de las metas establecidas en la Ugel Pechitea?	X		X		X		
24	¿considera útil el plan de trabajo para el logro de los objetivos establecidos en la Ugel Pechitea?	X		X		X		
25	¿Considera que los objetivos estratégicos institucionales están claramente definidos?	X		X		X		
26	¿Se utilizan diversos métodos de trabajo para la solución de problemas?	X		X		X		
27	¿La esta Dirección define políticas y métodos de trabajo claros?	X		X		X		
28	¿La Ugel de a conocer el rendimiento de calidad a todos sus funcionarios?	X		X		X		
29	¿La Institución alcanza los niveles de calidad en los servicios prestados?	X		X		X		
30	¿considera Ud. la existencia de liderazgos en la UGEL Pechitea?	X		X		X		

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador DR. EDWIN ARCE ALVAREZ  
Especialidad del validador: INVESTIGADOR

DNI: 23833025

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

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



Dr. Edwin Arce Alvarez.  
DNI 23833025  
Investigador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONE S / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>								
1	¿El personal de la Institución conoce el tiempo de respuesta por cada trámite documentario?	X		X		X		
2	¿La atención es oportuna en los servicios que usted requiere?	X		X		X		
3	¿El personal de la Ugel Pachitea le brinda el tiempo necesario para resolver sus dudas?	X		X		X		
4	¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su orden de llegada?	X		X		X		
5	¿El personal de la Ugel Pachitea respeta su privacidad durante su atención?	X		X		X		
6	¿La unidad de Gestión Local orienta la simplificación administrativa?	X		X		X		
7	¿El personal de la Ugel Pachitea le facilita los recursos necesarios para su trámite documentario?	X		X		X		
8	¿El personal le ofrece su apoyo cuando observa sus dudas al presentar su documentación?	X		X		X		
9	¿El personal de la Ugel Pachitea lo capacita para la presentación de sus documentos a través de los programas informáticos?	X		X		X		
10	¿Considera que el personal está capacitado para brindarle la información precisa para el trámite documentario?	X		X		X		
<b>DIMENSION: EXPECTATIVAS</b>								
11	¿Recibe un trato amable cuando existe a la Unidad de Gestión Educativa Local?	X		X		X		
12	¿Cuando realiza sus trámites documentarios, el personal de la Ugel Pachitea mantiene una apariencia presentable?	X		X		X		
13	¿Los requisitos inadecuados dificultan el trámite documentario en la Ugel Pachitea?	X		X		X		
14	¿Existe en la Institución una persona idónea para consultar las interrogantes que afectan al usuario?	X		X		X		
15	¿La señalización de las instalaciones de la Ugel Pachitea es visible para ubicar a las áreas?	X		X		X		
16	¿Considera Ud. que las instalaciones de la Ugel Pachitea es el adecuado?	X		X		X		
17	¿Recomendaría Ud. los servicios de la Ugel Pachitea a otros usuarios externos?	X		X		X		
18	¿Cree que los empleados de la Ugel Pachitea trabajan con equipos modernos?	X		X		X		
19	¿La Ugel Pachitea dispone de programas informáticos adecuados que facilite su trámite documentario?	X		X		X		
20	¿En los trámites que realice se cumplen los plazos prescritos por Ley?	X		X		X		
<b>DIMENSION: NIVEL DE SATISFACCION</b>								
21	¿Se siente satisfecho con el seguimiento que realiza a sus documentos?	X		X		X		
22	¿Ha observado mejoras en el servicio que brinda la Ugel Pachitea?	X		X		X		
23	¿Considera que el servicio recibido en la Ugel Pachitea cubre sus expectativas?	X		X		X		
24	¿Los <u>trámites</u> administrativos realizados han sido resueltos en los plazos previstos?	X		X		X		
25	¿Las normas que establece la Ugel Pachitea para el trámite documentario son flexibles?	X		X		X		
26	¿Se siente satisfecho con el <u>servicio</u> que brinda la Ugel Pachitea?	X		X		X		
27	¿Se siente satisfecho con el procedimiento documentario que ejecuta la Ugel Pachitea?	X		X		X		
28	¿Se siente satisfecho con la resolución rápida de sus necesidades y reclamos?	X		X		X		
29	¿Está Usted satisfecho con el nivel de capacitación que brinda la Ugel Pachitea para el trabajo remoto?	X		X		X		
30	¿Se siente satisfecho con el modelo de trabajo remoto que viene ejecutando la Ugel Pachitea?	X		X		X		

Observaciones: SI APLICA

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

Apellidos y nombre del juez validador DR. EDWIN ARCE ÁLVAREZ

DNI: 22833025

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Alcance: Se entiende en términos de la claridad del ítem, es claro, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, es la suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.

07 de JULIO del 2021



Dr. Edwin Arce ~~Álvarez~~  
 DNI 22833025  
 Investigador

**ANEXO 06: AUTORIZACION DE LA INSTITUCION PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Panao; 10 de diciembre del 2021

Señor:

Mg. WILLIAN CARLOS QUIROZ LAGUNA

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL 304 PACHITEA DE PARTES

Ciudad.-

Asunto: Permiso para realizar trabajo de investigación

De mi mayor consideración.

Yo, ASTRID KAROLINA MALPARTIDA MALPARTIDA; identificada con DNI N° 48665601, domiciliada en el Jr. Pachitea 254 en el distrito de Panao, Provincia de Pachitea; estudiante de la Universidad Cesar Vallejo; con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Respectivamente, solicito a Ud. El permiso correspondiente para realizar mi trabajo de investigación en esta Institución la cual dirige. Puesto que, dicha investigación se denomina "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA 304 PACHITEA, HUÁNUCO 2021", para optar el grado de Licenciada en Administración; asimismo pueda facilitarme su autorización para la aplicación de mi instrumento de recolección de datos (Cuestionario) a los trabajadores administrativos y docentes de los diferentes niveles de educación Básica Regular como usuarios directos del servicio que brinda la UGEL.

PASE A: AGA  
PARA: SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES

DNI 48665601  
ASTRID MALPARTIDA H.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Acceder a mi petición

SEL. General  
para su Notificación  
de Aceptación  
6/12/21

GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN HUÁNUCO  
UNIDAD EJECUTORA 304 - UGEL PACHITEA

10 DIC. 2021

REG.: 331 / 011  
EXP.: /  
HORA DE RECEPCIÓN: 03:10 p.m.