



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos
en una Municipalidad Distrital de la Región Cusco

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lopez Laura, Grace Jocelyn (ORCID: 0000-0002-5372-2993)

ASESOR:

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios porque me guía por el buen camino, Asimismo, a mi familia tanto padres como hermanos y sobrinos por ser mi impulso para seguir adelante. Dedico, este trabajo a mi docente por sus aportes prácticos y enseñanzas para complementar mi estudio.

López Laura, Grace Jocelyn

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la salud que me brinda, y por brindarme las fuerzas para siempre luchar por mis metas, sobre todo por cuidarme. También, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional y por sus consejos para cumplir mis metas. Y agradezco a mi docente por la paciencia y enseñanzas.

López Laura, Grace Jocelyn

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
III. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión por procesos	17
Tabla 2. Nivel de la calidad del servicio de atención al usuario.....	20
Tabla 3. Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención	21

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	13
Figura 2. Nivel de la variable manejo de la gestión por procesos.....	17
Figura 3. Nivel de la variable calidad del servicio.....	20

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo general Proponer un plan de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco, teniendo por aspectos metodológicos será básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-propositivo, y se tuvo por diseño no experimental – transversal, en la que se consideró tener por población y muestra de estudio 23 servidores públicos de las áreas de Mesa de parte, Área usuaria, Logística y patrimonio, Contabilidad y presupuesto, Tesorería y Gerencia, recursos humanos, vaso de leche, aplicando una encuesta. Teniendo por principales resultados que con un 47,8% se tuvo un nivel medio de gestión por procesos, con un 39,1% e tuvo un nivel medio de atención al usuario, porque no brindan una atención personalizada. Se concluyó, que de acuerdo a la situación problemática presentada se realizó una propuesta de gestión por procesos en una Municipalidad distrital de la región Cusco teniendo por objetivo mejorar la calidad del servicio que se busca fortalecer los elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, para ellos se tomó en consideración la fundamentación teórica y los aportes dados por la gestión pública, que permita contar con una eficiencia en la atención al usuario.

Palabras clave: calidad de atención, gestión por procesos, satisfacción del usuario.

Abstract

The general objective of this study was to propose a management plan by processes to improve the quality of service in a district municipality of the Cusco region, having as methodological aspects it will be basic, a quantitative approach, a descriptive-propositive level, and the design was not experimental – cross-sectional, in which 23 public servants from the areas of Party Table, User Area, Logistics and Heritage, Accounting and Budget, Treasury and Management, human resources, glass of milk, are needed by population and study sample, applying a poll. Having as main results that with 47.8% there was an average level of process management, with 39.1% it had an average level of user service, because they did not provide personalized attention. It was concluded that according to the problematic situation presented, a process management proposal was achieved in a district municipality of the Cusco region, with the objective of improving the quality of the service that seeks to strengthen the tangible elements, empathy, reliability, responsiveness. and security, for them the theoretical foundation and the contributions given by the public management were taken into consideration, which allow to have an efficiency in the attention to the user.

Keywords: quality of care, process management, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, se observa que muchas de las instituciones del Estado tienen una baja percepción sobre sus servicios, según Jemes et al. (2019) señala que en España muchas de las instituciones públicas cuentan con múltiples deficiencias durante la entrega del servicio, sobre todo el desconocimiento sobre la asignación de puestos, ausencia de materiales y herramientas de apoyo, y porque no cuentan con el personal calificado que permita ofrecer una atención durante toda la experiencia del usuario.

En Colombia, según Rodríguez et al. (2022) muchas de las instituciones públicas cuentan con una inadecuada gestión de las competencias de talento humano, porque son pocas las instituciones no cuentan con los procesos establecidos para el monitoreo y control de la realización de funciones asignadas, evidenciándose un débil desarrollo de las habilidades, conocimientos y capacidades de los colaboradores, generando retrasos en el cumplimiento de las metas asignadas en el tiempo prometido.

Por otro lado, el Perú no es ajeno de la problemática de estudio según Cruz et al. (2022) afirma que Abancay en un gobierno local se observó un deficiente servicio, esto se debe porque no cuentan con los procesos establecidos generando demoras en la entrega de los requerimientos; y más aún que son pocos los servidores públicos que cuentan con las capacidades y habilidades necesarias que permitan tener un alto nivel de capacidad de respuesta, esto genera un alto nivel de reclamo y malestares en la población.

Del mismo modo, analizando la situación actual en la que se encuentran las municipalidades de los diversos departamentos se observa que en San Martín según Bao (2021) indica que un alto nivel de reclamos es debido al ineficiente servicio que brindan, señalando que se debe por que existe un débil nivel de coordinaciones entre áreas, ausencia de control por el cumplimiento de las tareas asignadas, y por la inexistencia de los procesos establecidos, esto genera un alto nivel de margen de error al momento de atender un requerimiento.

Por otro lado, en San Ignacio se observó el caso de una municipalidad distrital tienen deficiencia en sus procesos esto se debe porque no cumplen con lo establecido por la Ley orgánica de Municipalidades (Ley N°27972), señalando que una de las principales dificultades es optimizar sus recursos para el cumplimiento de las metas establecidas (Olano, 2020).

También, Castañeda et al. (2021) señala que las diversas municipalidades de Chiclayo cuentan con un sistema de atención ineficiente, debido que a no cuentan con el personal oportuno al evidenciar la ausencia de habilidades sociales que impiden fortalecer vínculos y brindar un trato oportuno, generando en muchas ocasiones la insatisfacción por parte de los usuarios que percibieron el servicio.

Por tanto, Delgado (2022) explica que una gestión pública en una Municipalidad es de suma importancia porque permite desarrollar de manera oportuna los procesos que ayude a cumplir con los objetivos dados por la ley de municipalidades, indicando que en la actualidad las instituciones no cumplen con un trabajo eficiente y adaptándose a los nuevos requerimientos dadas en la Ley marco de la modernización de la Gestión del Estado N° 27658, señalando que debe siempre optar por mecanismos que faciliten la innovación y desarrollo sostenible.

Asimismo, analizando el Estado actual se observa el caso de una Municipalidad de la región Cusco, manifiesta tener un servicio bajo, esto se debe por la débil gestión que tiene por parte de sus responsables, sobre todo por la ausencia de planificación de sus actividades, dirección de sus recursos, monitoreo y control de cada uno de los procesos establecidos. Cabe señalar, que muchos de los servidores públicos realizan sus actividades de manera empírica sin considerar todo lo establecido por las políticas y normas de la institución, mostrando una ausencia de conocimientos sobre la manera adecuada que se debe realizar, indicando que los mayores reclamos son dirigidos en procesos de atención al usuario. Esto se debe, porque no poseen las capacidades y conocimientos necesarios que permiten el adecuado desarrollo de las funciones de acuerdo al cargo que desempeñan, estas carencias generan las limitaciones en el cumplimiento de sus actividades; indicando que una de las principales razones es por ausencia del planteamiento de acciones que permitan potenciar las

capacidades de los servidores, esta deficiencia crea por consecuencias el débil de compromiso y el desinterés por parte del recurso humano; lo que genera un bajo nivel de calidad de servicio. Sin embargo, se observa que la atención a los ciudadanos mediante los servicios ofrecidos por un gobierno local, es la esencia o razón de ser de toda municipalidad, debido que constituye una de sus prioridades, atender y solucionar las necesidades de la población, evidenciando tener deficiencias en el proceso atención al usuario.

Llegando a la siguiente formulación del problema. ¿De qué manera un plan de gestión por proceso mejora la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco, 2022?. Teniendo por justificación teórica porque permitirá que a través de la fundamentación de diversos aportes teóricos como conceptos, dimensiones y modelos de gestión ayudará a conocer la situación actual y al planteamiento de una propuesta. Asimismo, se tiene por justificación práctica porque se realizará la elaboración de una gestión por procesos para mejorar la situación problemática enfocada a la calidad del servicio en una Municipalidad de la región Cusco. Y se tendrá por una justificación metodológica porque ayudará que ayude a incrementar los niveles de calidad del servicio según los lineamientos de ley bajo el Decreto Legislativo N° 1023, es por ello se plantean un plan de trabajo y estrategias que permita la viabilidad de la propuesta. Así mismo, se logra reconocer tener por justificación metodológica, porque ayudó a definir el tipo y diseño, y permitió la selección del instrumento de recolección de la información.

Además, se planteó el siguiente objetivo general como Proponer un plan de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco, 2022, también se propuso los siguientes objetivos específicos: Analizar el nivel de gestión de los procesos actuales en una Municipalidad distrital de la región Cusco, Identificar el nivel de calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco, diseñar un plan de gestión por procesos en una Municipalidad distrital de la región Cusco, Validar la propuesta de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico empieza desde la descripción de trabajos previos relacionados con las variables gestión de procesos y calidad de atención, donde, en Brasil, Bosco & Aquere (2021) en su artículo estudió acerca de la gestión de calidad en los procesos de las actividades públicas, teniendo como objetivo de mejorar los procesos de seguimiento de obras públicas para ofrecer un servicio de calidad, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La muestra estudiada fue de 15 elementos. Los resultados de la investigación se encontró tener con un 47% un nivel bajo de la gestión de sus procesos por la ausencia de la definición y planificación de sus actividades y presentó un nivel bajo de calidad del servicio representado con un 51% sobre todo por la ausencia de empatía en la entrega del servicio, requiriendo proponer alternativas de solución para mejorar los procesos de atención al usuario. Se concluyó que, es necesario que se implementen del diseño de una propuesta, acciones y tareas para los equipos de trabajo que generen una retroalimentación a fin de encontrar solución a los diferentes problemas encontrados para ofrecer un servicio de calidad.

En Venezuela, Peraza & Betti (2018) en su artículo estudió acerca de la gestión de procesos de la calidad de servicios para la atención para mejorar satisfacción del usuario, teniendo como objetivo describir el proceso de la calidad de servicios para la atención al usuario, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La muestra estudiada fue de 59 funcionarios públicos. El resultado fue que un 20% de encuestados señalan que el organigrama se encuentra desfasado, seguido de un 27% que señalan una inadecuada misión y visión ya que no se señala el fin que persigue la organización, el 55% afirman que no se cuenta con un control de calidad de los procesos y actividades, etc presentando un bajo nivel de gestión por procesos. Se concluyó que, existen falencias en las áreas de cobranzas, acompañamiento técnico, siendo en la mayoría de casos por la falta de un control de actividades, incumplimiento de metas, tiempo de espera elevado, etc., generando alto grado de insatisfacción en el usuario, señalando que como alternativa de solución el planteamiento de una gestión de procesos.

En Ecuador, Muñoz (2018) en su investigación estudió acerca de la gestión de procesos para mejorar los servicios institucionales, teniendo como objetivo proponer un plan con procesos estandarizados para una organización industrial, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La muestra estudiada fue de 12 colaboradores. El resultado fue que un 67% de encuestados cuentan con problemas relacionados con la inadecuada coordinación entre áreas, el 17% no cuenta con los conocimientos suficientes sobre las funciones del cargo, el 75% señalan que con frecuencia cuentan con problemas de comunicación entre áreas, etc. Se concluyó que, en la actualidad la organización no cuenta con procesos actualizados y trabajan de manera empírica en la mayoría de áreas, perjudicando así el servicio otorgado al usuario, siendo necesario la implementación de un sistema de gestión de procesos a fin de optimizar las operaciones diarias.

A nivel nacional, en Huancayo, Rodríguez (2018) en su investigación estudió acerca de la gestión para la calidad de los servicios en una municipalidad distrital de Huancayo, teniendo como objetivo determinar la relación entre las variables gestión y calidad de los servicios, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental - correlacional. La muestra estudiada fueron 30 sujetos. El resultado fue que un 63% de usuarios encuestados señalan que es regular la gestión municipal, no obstante, el 37% afirman que es mala; mientras que la calidad del servicio fue evaluada como baja con un 50% y regular con un 37% respectivamente. Se concluyó que, existe relación entre gestión y calidad de los servicios en una municipalidad, siendo la significancia .000 y el coeficiente de relación $Rho=0.399$; por lo tanto, al mejorar la gestión pública se necesitará la elaboración de acciones para la optimización de recursos y procesos de atención, para tener una mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

En Lima, Philco (2020) en su investigación estudió acerca de la gestión por procesos para mejorar los servicios, teniendo como objetivo mejorar los servicios al usuario por medio de la gestión por procesos, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La muestra estudiada fueron 304 reclamos obtenidos en un periodo de tiempo. El resultado fue que más del 50% de reclamos por parte de los usuarios se debe a los tiempos de entrega elevados presentando

una baja gestión por procesos y con ello insatisfacción en los usuarios, inadecuado plan de mantenimiento de equipo, etc. Se concluyó que, con la aplicación de una gestión por procesos se disminuyó en un 40% los reclamos referentes al mantenimiento, un 17% señalan que mejoró el tiempo en la atención y se incrementó en un 18% las ordenes de servicios.

En Chimbote, Dávila (2017) en su investigación estudio acerca de la gestión por procesos en propósito de mejorar el nivel de calidad de los servicios en una entidad de migraciones, tuvo como objetivo proponer una gestión por procesos para la mejora de la calidad de los servicios, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental - transversal. La muestra estudiada fueron 369 sujetos. El resultado fue que más del 80% de encuestados señalan que existen procesos pertinentes en la sede de migraciones ya que satisfacen las necesidades requeridas, asimismo, más del 80% afirman que reciben un servicio de calidad ya que se cumple con el cronograma, responden a todas las inquietudes, etc. Se concluyó la importancia de proponer un plan de gestión y acciones dirigidas al mejoramiento de la gestión por procesos sobre todo enfocados en atender los requerimientos de los usuarios para mejorar su percepción sobre la entidad.

En Huaráz, Asencios & Huamán (2018) en su investigación estudió acerca de la gestión por procesos para la mejora de la atención al usuario, teniendo como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos para la mejora de la atención al usuario, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental - propositivo. La muestra estudiada fueron 384 atenciones. El resultado, presentó un nivel medio de gestión de procesos representado con un 51% esto se debe porque no cuentan con herramientas de apoyo, y fue que con la implementación del modelo de gestión por procesos se disminuyeron los tiempos de atención en un 50%, incrementando el nivel de satisfacción en 36%. Se concluyó que, por medio de la propuesta de gestión por procesos para la mejora de los servicios, se logró optimizar las actividades y tareas de la institución, contando con una adecuada capacidad de respuesta, rendimiento y se añadió valor a cada resultado.

En Chiclayo, Muñoz (2019) en su investigación estudió acerca de la gestión por procesos para la mejora de la calidad de atención al usuario, tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al usuario externo, el método fue básico con enfoque cuantitativo con diseño no experimental - propositivo. La muestra estudiada fueron 189 personas. El resultado fue que el 86% de encuestados se encuentran en desacuerdo con la capacidad de respuesta que tiene el personal, seguido de un 75% que no se encuentran de acuerdo con la seguridad, teniendo una insatisfacción promedio del 65%. Se concluyó que, la propuesta de gestión por procesos fue aceptada y puesta en marcha en la entidad, donde se encontró una aceptación mayoritaria por todos los trabajadores implementándose acciones inmediatas a fin de mejorar el servicio brindado.

La teoría clásica desarrollada por Frederick Taylor se consideró como uno de los primeros autores en los cuales diseñó argumentos científicos relacionado a los procesos. Es por medio de este autor quien desarrolló una revolución de los procesos habituales de los sistemas de trabajo a través del desarrollo de modelos científicos en las entidades, con la finalidad de que haya una optimización de la productividad, los procedimientos de gestión y sus modelos. Precisándose como una teoría que brindaba respuestas óptimas en la época la cual se desenvolvía, controlando y ordenando el trabajo técnico de las entidades. Igualmente, de acuerdo a Huerta et al. (2020) citando a Taylor en el año 1911 por medio de su libro Principios de la Administración científica, manifestó cuatro aspectos fundamentales, determinando como unidad la división de trabajo en unidades menores llamadas tareas simples. A este principio lo llamó: administración funcional, en consecuencia, a aquellas personas quienes laboraban casualmente y se desarrollaban como expertos de las labores propias que realizaban, permitiéndole a que la administración se orientara a un enfoque de procesos.

Como lo indica Torres (2020) señala que la gestión por procesos engloba toda estrategia cuyo objetivo es el mejoramiento de la calidad total de una empresa, y se ve la respuesta en el desenvolvimiento del desempeño de la misma, en donde se percibe como objetivo el alcance de la satisfacción del cliente y las estrategias direccionadas hacia la mejora continua de las actividades que se desarrollan dentro

de la empresa. Por otra parte, la Escuela Nacional de Administración Pública ENAP (2020) manifiesta que la gestión por procesos es un principio de la gestión que facilita a la dirección de una empresa la identificación, representación, formalización, control, perfección y permitir la eficiencia de los procesos en la organización para que de esta manera se pueda lograr la satisfacción de los diversos requerimientos de los clientes y lograr obtener su confianza.

Según Maldonado (2018) sostiene que la gestión de procesos se le denomina al conglomerado de acciones que se desarrollan con la finalidad de poder solucionar un conflicto diagnosticado o que se llegue a sintetizar un proyecto establecido, determinándose como fin primordial la optimización y el incremento de los resultados positivos de una organización en función a las metas que se concretan. Por otra parte, para Guitiérrez et al. (2022) la gestión de procesos se manifiesta como el proceso que orienta de manera implícita la dirección de cada esfuerzo de una organización con el objetivo de alcanzar las satisfacciones de las necesidades y se permita abastecer las perspectivas de los clientes, por otra parte, a lo que se relaciona a la gestión, el autor manifiesta como la búsqueda constante de las metas de mejora continua que una organización se establece. Conforme a Pardo (2017) determina que los procesos son establecidos como el efecto de las acciones que facilitan la modificación de las entradas y salida de los requerimientos, mediante el cual por medio de ese desarrollo se agregue valor a cada acción que se ejecute, comenzando desde el conocimiento, la calidad, la facilidad y la comodidad para el desenvolvimiento.

Según Gonzáles, et al. (2021) determinan que, en un órgano público, la gestión de procesos se manifiesta en desarrollo de una manera ordenada en donde se permite la identificación y optimizar los procesos de una entidad en la cual al momento que se logre desenvolver estos procesos se demuestre el asertividad, calidad, estrategias adecuadas y con esto se logre optimizar la finalización del usuario a través de un servicio de calidad. Por medio del autor Chanamé (2020) indica que la gestión de procesos es el conjunto de intelectos que se encuentran direccionados hacia los trabajadores de una empresa con la finalidad de poder lograr las metas establecidas por dicha entidad.

Por consiguiente, en los organismos estatales se fundamentan por medio de un documento que actúa como modelo para la ejecución de la Gestión por Procesos en los organismos de la administración pública, en donde se manifiesta por medio del marco del D.S. 004-2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP, mediante el cual se denomina que la gestión del proceso asocia al mejoramiento de un organismo a través de las actividades y acciones que este genera. De la misma manera, según la gestión de procesos fundamentado según lo indica la Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros SGP/PCM (2015) determina que para su diagnóstico se grafica por medio de un mapeo de procesos en donde se tiene en consideración lo siguiente: los procesos estratégicos, operativos y los de soporte.

Dimensión de los procesos estratégicos: Los responsables de direccionar de una forma óptima los resultados de un organismo estatal, en donde para conseguirlo se tiene que tener en cuenta requisitos que faciliten el apoyo con el monitoreo y la evaluación de cada proceso que se desarrolle.

Dimensión procesos operativos: Hacen énfasis a los requisitos que desarrollan los ciudadanos, esto quiere decir que se encuentran enfocados hacia aquellos que reciben el bien o servicio que brinda la entidad, estos procesos se complementan con la cadena de valor mediante el cual para asegurar su cumplimiento tendrán que ser medidos de manera periódica en función a la eficiencia de toda la entidad con el objetivo.

Dimensión procesos de soporte: Se encuentran direccionados hacia el apoyo y el soporte mediante un trabajo organizado con todos los procesos estratégicos que desarrolle una entidad se logre determinar y concretar de qué manera se llevará a cabo, precisando que estos deben ir complementados a la cadena de valor determinados por los procesos operativos.

Según Giese y Cote (2019) manifiestan que la calidad de servicio abarca la atención brindada que desarrollan las personas para que los clientes y consumidores puedan gozar del servicio, en donde se define como y cuáles son los requerimientos de nuestros consumidores y como lo percibe.

Leovigildo & Delgado (2018) determina que la calidad de servicio se encuentra definida por medio de la resta de tipo cualitativa que se manifiesta en el conocimiento de la realidad, menos las perspectivas que simboliza lo anhelado, en donde las respuestas que se obtengan permitirán verificar el grado de satisfacción de los clientes ante el servicio brindado por la entidad. El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2016) manifiesta que, por medio de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, determina que el fin de poder brindar un servicio de calidad recae en poder generar estrategias, planes y políticas que orienten un mejoramiento en el grado de calidad en la gestión pública, a través de la atención efectiva de los distintos requerimientos de la comunidad.

Según Opele et al. (2020) sostiene que la calidad del servicio dentro de las entidades estatales se orienta por medio de que el poblador de una determinada comunidad pueda recibir una óptima gestión pública, comenzando principalmente por el área de atención, debido a que es el área donde se realiza la percepción y recepción de los diferentes reclamos, quejas y consultas, hasta la asistencia técnica de los procesos administrativos, manifestándose como el fundamento principal de acercamiento entre el ciudadano y la entidad estatal.

Por otro lado, Amaru (2021) manifiesta que la calidad de servicio abarca primordialmente una transformación de la mentalidad como de los comportamientos, donde se necesita que se desarrolle un conjunto de valores que permitan afectar de manera positiva la mentalidad de los usuarios, asimismo para alcanzar la calidad es importante que una entidad se involucre con la sociedad, esto quiere decir que los trabajadores de una entidad deben estar instruidos y comprometidos para realizar sus responsabilidades de manera óptima.

Lavhelani y Ndebele (2017) determinan que la calidad en la gestión pública es un conjunto de acciones que permite la transformación y capacita a las entidades estatales para que puedan conseguir la satisfacción de los diversos requerimientos del ciudadano por medio de los valores y del uso óptimo de los recursos estatales; esta puede ser estimada conforme al nivel de satisfacción que origine en los requerimientos de la ciudadanía a través de lineamientos ya establecidos y productos que tengan en cuenta las diversas faltas que presentan. Conforme a

Sorum (2019) define que brindar un servicio de calidad se focaliza en poder conocer los requerimientos que poseen los ciudadanos y realizar su atención de una forma pertinente y prioritaria, esto involucra realizar un diagnóstico de los indicadores que se centren en satisfacer las perspectivas de los usuarios por medio de los servicios recibidos y que estos den respuestas a las necesidades de los clientes.

Asma y Majeed (2019) manifiestan que desarrollar una atención de calidad hacia los usuarios se considera un reto importante para los organismos estatales, debido a que esto involucra desarrollarlo dentro de los principios de calidad determinados, esto quiere decir que se permita cumplir y dar respuesta a las diversas necesidades de los ciudadanos. Por otra parte, Agatic & Kolanovic (2020) determinan que la definición de la calidad ha ido transformándose y ha ido tomando en cuenta principios que ha permitido a crear una visión genérica de la gestión, considerando de manera importante que las partes que abarquen esta gestión se relacionen entre sí de manera sostenible y responsable para la sociedad.

Gil (Gil, 2020) define que la calidad del servicio como forma evaluativa hacia el usuario es la respuesta de la semejanza que se realiza el cliente entre sus requerimientos, deseos y las ventajas obtenidas a través del servicio brindado. Es por esto que los autores crearon el modelo llamado SERVQUAL, en donde se propone cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio, las cuales son: Tangibilidad (considera el aspecto físico de la infraestructura y equipos, la apariencia de los trabajadores y de los mecanismos para las comunicaciones); Fiabilidad (toma en consideración la habilidad de presentar de forma concreta y fiable los servicios prometidos); Seguridad (considera al conocimiento la actitud amable que manifiestan los trabajadores, como también la habilidad de generar confianza hacia el usuario); Capacidad de respuesta (toma en consideración la voluntad de dar ayuda y servicio en tiempo y forma); y la empatía (se refiere a la atención personalizada y el trato que una entidad le otorga a sus clientes).

Según Ibarra (2015) determina que el método SERVQUAL, precisa cinco dimensiones que son, la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, las que se desarrollan por medio de un cuestionario con 22 preguntas, por consiguiente, se desarrollan a continuación:

Dimensión fiabilidad: Se considera a la manera de como un servicio es brindado de forma fiable y cuidadosa, pues por medio de esta dimensión estudia la actitud, interés, confianza y la dirección que desarrolla el trabajador hacia el cliente.

Dimensión seguridad: Toma en cuenta al conocimiento y el grado de atención desarrollado por el trabajador de una entidad para generar seguridad, ya sea a través de la tecnología, confianza o también por medio de los horarios de atención.

Dimensión capacidad de respuesta: Determina a la capacidad de rapidez, comunicación efectiva y a la respuesta a los cuestionamientos de los usuarios en el menor tiempo posible, en donde se permita cubrir los requerimientos de los usuarios de una manera eficiente y eficaz.

Dimensión empatía: Toma en consideración al servicio personalizado de tal manera que el cliente se siente seguro y a gusto con la atención presenciada, donde se verifique el cuidado, la personalización y el trato óptimo que oscilan los trabajadores hacia los usuarios.

Dimensión elementos tangibles: Se refiere al ambiente físico, comenzando desde la disponibilidad de los equipos hasta el número y la presentación de los trabajadores, además se refiere también a la forma de cómo se brinda la información, la actualidad de sus equipos y la limpieza de su infraestructura.

La calidad de servicio, tiene como fundamento en el marco normativo la Ley SERVIR, según al Congreso de la República (2022) indica que la Autoridad Nacional del Servicio Civil manifiesta que tiene como finalidad contribuir en las mejoras constantes para la administración oportuna del servicio civil, debido que orienta todas las actividades a búsqueda del fortalecimiento de sus procesos para un trabajo eficaz y eficiente, realizando un servicio meritocrático haciendo una gestión oportuna de los recursos humanos en toda entidad pública, centrándose en medir los resultados, y atender los requerimientos del usuario; del mismo modo, la ley 30057 o Ley Servir, es aquel régimen que permite a toda entidad pública pueda brindar un servicio de calidad en beneficio del servicio civil.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación de acorde al fin que persigue el estudio fue básica porque a través del conocimiento se realiza una propuesta de gestión por procesos para la mejora de la calidad de atención del servicio de la presente institución.

El enfoque es cuantitativo porque mediante la aplicación de los instrumentos se obtiene información numérica en que es presentada mediante la estadística descriptiva para responder de manera oportuna a los objetivos de estudio, concerniente al alcance de la investigación fue un estudio descriptivo - propositivo, porque se detalló la situación actual mediante la descripción del comportamiento de las variables, y planteó una propuesta sobre una gestión por procesos (Hendández & Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación que se utilizó en estudio es no experimental transversal, porque no se llegó a modificar ni manipular las variables de investigación; asimismo, en base al análisis de la realidad problemática de la calidad de atención a los ciudadanos en una municipalidad se plantea una propuesta de gestión de procesos, de igual forma, presenta un corte transversal dado que en la investigación los instrumentos son aplicados en un solo periodo de tiempo (Huertas, Suarez, & Salgado, 2020).

Este diseño estuvo representado esquemáticamente de la siguiente manera:

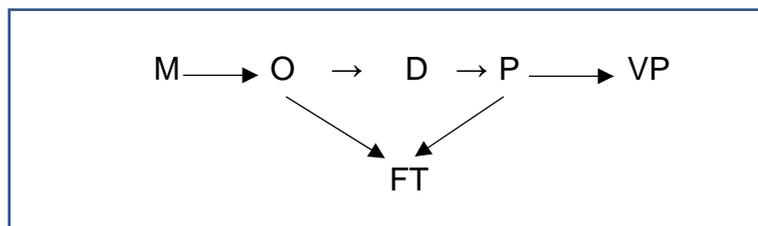


Figura 1. Diseño de la investigación

Nota: diseño de investigación. Fuente: Hurtado (2015).

Donde:

M: Representa la muestra

O: Observación previa.
D: Diagnóstico y evaluación
FT: Fundamentos teóricos
P: Es la propuesta
VP: Validación de la propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1. Gestión por procesos

Definición conceptual: La gestión de procesos se caracteriza por ser aquel grupo de conocimientos que se encuentran sistematizados y organizados para brindar a los colaboradores de una entidad al logro de objetivos (Gil, 2020).

Definición operacional: La gestión de procesos se caracteriza por ser aquella estructura de gestión que ayuda a que se comprendan los diferentes procesos organizacionales y de gestión para concretar los planes estratégicos y operativos de una institución.

Dimensiones: Procesos estratégicos, procesos operativos o misionales, procesos de apoyo o soporte.

Variable 2. Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad de atención se representa como aquel dinamismo que permite la búsqueda constante y organizada de la excelencia en el desarrollo de una función o actividades que se encuentran al servicio, con la finalidad de que se pueda cubrir adecuadamente los requerimientos y solicitudes que han sido expresadas por los clientes o usuarios (Leovigildo & Delgado, 2018).

Definición operacional: La calidad de la atención se comprende como aquella situación que permite satisfacer una necesidad respecto a un requerimiento de un bien o servicio con el propósito de cubrir las expectativas expresadas por el usuario o cliente en una organización.

Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.3. Población, muestra

3.3.1 Población

La población estuvo conformada por aquellos elementos que están relacionados por una característica en común que es de requerimiento para el desarrollo de una investigación (Ventura, 2017). La población en el presente estudio se conformó por todos 23 los servidores públicos de una Municipalidad Distrital de la Región Cusco.

3.3.2 Muestra

Con respecto a la muestra se encontró representada por los 23 servidores públicos de las áreas de Mesa de parte, área de administración, Logística y patrimonio, Contabilidad y presupuesto, Tesorería y Gerencia, recursos humanos, vaso de leche, unidad local de empadronamiento de una Municipalidad distrital de la región de Cusco, porque interactúan con el usuario.

Como criterios de inclusión que se consideraron a todos los colaboradores del servicio de locación de la municipalidad distrital de la región de Cusco del área administrativa; mientras que por criterios de exclusión se considerarán a los practicantes que laboran en la institución.

3.3.3 Muestreo

Del mismo modo, se tomó en consideración un muestreo no probabilístico intencional porque se permitió seleccionar la muestra acorde a los criterios y decisión del investigador y a la necesidad del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó en la presente investigación, fue la encuesta, Millares & Monteagudo (2019) señala que la encuesta es una acción que desarrolla un investigador para recopilar información importante sobre un tema de investigación.

Los instrumentos de estudios son aquella herramienta o medio que permite el recojo oportuno de datos para el análisis de una variable de estudio. Por lo tanto, el instrumento usado en la investigación será el cuestionario de calidad de atención el mismo que estará conformado por 5 dimensiones y 22 ítems para su análisis que serán evaluados por medio de una escala Likert ordinal. La validez de los

instrumentos se llevó a cabo por medio de la técnica del juicio de expertos donde mediante el aporte de especialistas en el tema.

3.5. Procedimientos

Se inició con la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional e institucional, seguidamente se analizaron los trabajos previos y teóricas sobre la gestión por procesos y la calidad de atención, después se diseñó cada instrumento siguiendo los caracteres y elementos analizados anteriormente, aplicándose la encuesta para luego ser procesados por la herramienta de IBM SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Se inició empleando un enfoque cuantitativo - descriptivo, asimismo, se aplicó una encuesta para recoger datos y convertirlos en información, después, se procesó utilizando la herramienta SPSS 26, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, posteriormente se organizó la información y se presentó en tablas descriptivas para su análisis e interpretación, finalmente la información es organizada para responder a los objetivos de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Tomando en consideración los aspectos éticos para la presente investigación se empleó el aspecto de beneficencia, tuvo por significancia que con el desarrollo de la investigación no se afectará a los involucrados por el contrario se busca maximizar el beneficio por medio de la investigación y presentar soluciones necesarias acorde a la descripción de una realidad problemática encontrada. De igual forma se resalta el aspecto ético de Justicia, el que consiste en respetar los derechos de los involucrados en el proyecto y no efectuar ninguna discriminación alguna hacia ellos; asimismo, se presentará el aspecto ético de no maleficencia en la cual se resalta que no se efectuará ningún daño intencional a las personas participantes de la investigación.

III. RESULTADOS

Mediante la aplicación de los instrumentos se obtuvo datos que permitieron conocer la situación actual de las variables de estudio, agrupando la información para poder dar respuesta a los objetivos propuestos:

a) Analizar el nivel gestión de procesos actual en una Municipalidad distrital de la región Cusco

Tabla 1

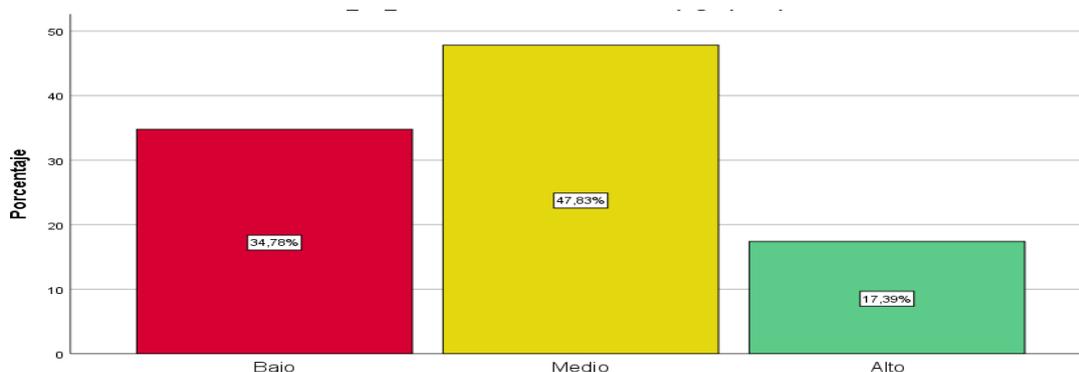
Nivel de gestión de procesos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	34,8
Medio	11	47,8
Alto	4	17,4
TOTAL	23	100

Nota. Obtenido del SPSS versión 25

Figura 2

Nivel de la variable manejo de la gestión de los procesos



Nota. De los resultados obtenidos, se interpreta que los servidores públicos de una Municipalidad distrital de la región Cusco afirman que la actual gestión por procesos presenta un nivel medio representado con un 47.8%, seguido de un nivel bajo con un 17.4%, esto se debe porque no tienen definidos sus procesos y por la ausencia de herramientas de apoyo para el monitoreo sobre el cumplimiento de tareas.

Del mismo modo, se analizó el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable gestión por procesos, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la variable gestión por procesos

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
D1. Procesos estratégicos	Bajo	8	34,8
	Medio	12	52,2
	Alto	3	13,0
D2. Procesos operativos	Bajo	6	26,1
	Medio	10	43,5
	Alto	7	30,4
D3. Procesos de apoyo y soporte	Bajo	7	30,4
	Medio	13	56,5
	Alto	3	13,0

Nota. De la tabla 2 presentada, se observa que analizando el comportamiento de cada una de las dimensiones se tuvo un nivel medio de la dimensión procesos estratégico representado con un 52%, seguido de un nivel bajo con un 34.8%, y por último se observó un 13% tener un nivel alto. Asimismo, analizando los procesos operativos se tuvo un nivel mediano con un 43.5%, seguido de un 30.4% un nivel alto y con un 26.1% un nivel bajo, y la tercera dimensión procesos de apoyo y soporte se tuvo un nivel medio representado con un 56.5%, seguido de un nivel bajo con un 30.4% y con un 13% se tuvo un nivel ato.

Tabla 3

Los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total en desacuerdo	11	47,8	47,8	47,8
En desacuerdo	8	34,8	34,8	82,6
Indiferente	1	4,3	4,3	87,0
De acuerdo	2	8,7	8,7	95,7
Total de acuerdo	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Nota. De los resultados obtenidos se hace referencia que los encuestados manifiestan con un 47,8% están total en desacuerdo con los procesos de soporte porque no están dan apoyo a los procesos operativos, con un 34,8% están en desacuerdo, con un 4,3% indiferente, esto se interpreta que los responsables requieren emplear acciones que faciliten dar apoyo para la adecuada realización de las actividades.

Tabla 4

La aplicación de la Gestión por Procesos permite una gestión funcional a la de resultados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total en desacuerdo	10	43,5	43,5	43,5
En desacuerdo	7	30,4	30,4	73,9
Indiferente	4	17,4	17,4	91,3
De acuerdo	1	4,3	4,3	95,7
Total, de acuerdo	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Nota. Se observa que los encuestados están en totalmente en desacuerdo con un 43,5% con la aplicación de una oportuna gestión por procesos, seguido de un

30,4% están en desacuerdo y con un 17,4% son indiferentes, esto se debe porque se percibe un alto desinterés.

b) Identificar el nivel de calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco

Tabla 5

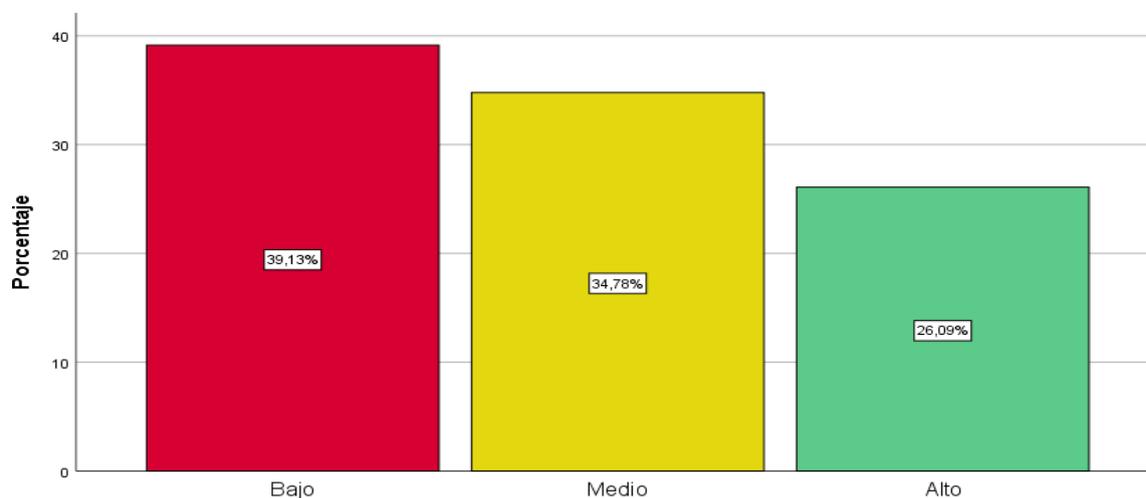
Nivel de calidad del servicio de atención al usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	39,1
Medio	8	34,8
Alto	6	26,1
TOTAL	23	100

Nota. Obtenido del SPSS versión 25

Figura 3

Nivel de la variable calidad del servicio de atención al usuario



Nota. En la tabla presentada, se interpreta que la calidad de atención al usuario posee un nivel bajo con un 39.1%, seguido de un nivel medio con un 34.1% y con un nivel alto se tuvo un 26.1%, porque no brindan una atención personalizada, de la misma manera por la demora en la entrega de los requerimientos, y por un trato descortés durante todo el servicio.

Del mismo modo, se analizó el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
D1. Elementos tangibles	Bajo	10	43.5
	Medio	7	30.4
	Alto	6	26.1
D2. Fiabilidad	Bajo	9	39.1
	Medio	7	30.4
	Alto	7	30.4
D3. Capacidad de respuesta	Bajo	12	52.2
	Medio	7	30.4
	Alto	4	17.4
D4. Empatía	Bajo	11	47.8
	Medio	9	39.1
	Alto	3	13.0
D5. Seguridad	Bajo	9	39.1
	Medio	10	43.5
	Alto	3	13.0

Nota. Analizando la tabla 4, se logró observar tener con un 43.5% un nivel bajo en la dimensión elementos tangibles, seguido de un nivel medio con un 30%, en la segunda dimensión fiabilidad presentó un nivel bajo con 39.1%, en la tercera dimensión capacidad de respuesta presentó un nivel bajo con un 52.2%, en la cuarta dimensión empatía tuvo un nivel bajo con un 47.8% y por último en la quinta dimensión se tuvo un nivel medio representado con un 43.5%.

V. DISCUSIÓN

Proponiendo un plan de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco, teniendo en consideración sobre todo mejorar de la capacidad de respuesta de los servidores, para ello se propuso un conjunto de actividades que ayude a la situación actual entre ellos se definió los procesos, establecimiento de tareas, se diseñó capacitaciones entre ellas informativa sobre el trato del cliente y atención de requerimientos, desarrollo de habilidades interpersonales para que mejore el nivel de atención hacia los usuarios.

De los estudios analizando, se acepta las posiciones dadas por Bosco & Aquere (2021) por considerar ser necesario el diseño de una propuesta, acciones y tareas para los equipos de trabajo que generen una retroalimentación a fin de encontrar solución a los diferentes problemas encontrados para ofrecer un servicio de calidad. También, se está de acuerdo, con el autor Dávila (2017) porque propuso un plan de gestión y acciones dirigidas al mejoramiento de la gestión por procesos sobre todo enfocados en atender los requerimientos de los usuarios para mejorar su percepción sobre la entidad.

No obstante, se está en desacuerdo con los aportes dados por Rodríguez (2018) al manifestar que la alternativa de solución es la elaboración de acciones para la optimización de recursos y procesos de atención, para tener una mejora en la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, indicando que tiene diferente propósito debido que la propuesta se basa más en la gestión de los procesos.

Analizando el nivel de gestión de los procesos actuales en una Municipalidad distrital de la región Cusco, en la tabla 1 y figura 2 se tuvo un nivel medio representado con un 47,8%, seguido de un 34,8% un nivel bajo, seguido de un 17,7% se presentó un nivel alto; esto se debe porque la presente institución no tiene definidos sus procesos y por la ausencia de herramientas de apoyo para el monitoreo sobre el cumplimiento de tareas. Sobre todo, al analizar las dimensiones de la variable gestión por procesos se observó que la dimensión procesos

estratégicos indicando tener un nivel bajo siendo representado con un 34,8%, de la misma manera analizando la dimensión procesos operativos se tuvo que el estudio presentó un nivel medio con un 43%, y en la dimensión soporte se encontró un nivel medio con un 56%, indicando que la institución aún necesita fortalecer sus procesos.

De las investigaciones consideradas, se aceptó la posición dadas por Bosco & Aquere (2021) en su artículo estudió acerca de la gestión de calidad en los procesos de las actividades públicas debido que se encontró tener con un 47% un nivel bajo en la gestión de sus procesos por la ausencia de la definición y planificación de sus actividades, estando de acuerdo con su realidad problemática debido que es similar la realidad problemática considerada.

También, se estuvo de acuerdo con los autores Peraza & Betti (2018) porque presentó un nivel bajo sobre la evaluación de la gestión por procesos, pero se discrepa las razones por la situación problemática presentada debido que no se cuentan con un adecuado control de la calidad de los procesos y actividades, discrepando porque presentan diferentes causas que originan la presente situación problemática.

Del mismo modo, se concuerda con lo expuesto por Philco (2020) en su investigación al presentar por resultado tener un nivel bajo en la gestión de sus procesos con un 50%, debido al alto número de reclamos por parte de los usuarios por los prolongados tiempos de entrega, aceptando los hallazgos dados por el presente autor debido que se coincidió con la problemática del estudio.

No obstante, no se concuerda con la situación presentada por Asencios & Huamán (2018) debido que en su investigación obtuvo tener un nivel medio de gestión de procesos representado con un 51% esto se debe porque no cuentan con herramientas de apoyo, para el control y seguimiento que los servidores si cumplan con los tiempos establecidos, y que brinden las condiciones necesarias.

Por otro lado, la autora está de acuerdo con los fundamentos teóricos dados con Torres (2020) señala que la gestión por procesos engloba toda estrategia cuyo objetivo es el mejoramiento de la calidad total de una empresa, y se ve la respuesta en el desenvolvimiento del desempeño de la misma, en donde se percibe como

objetivo el alcance de la satisfacción del cliente y las estrategias direccionadas hacia la mejora continua de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa. Por otra parte, la Escuela Nacional de Administración Pública ENAP (2020) manifiesta que la gestión por procesos es un principio de la gestión que facilita a la dirección de una empresa la identificación, representación, formalización, control, perfección y permitir la eficiencia de los procesos en la organización para que de esta manera se pueda lograr la satisfacción de los diversos requerimientos de los clientes y lograr obtener su confianza.

De la misma manera, se acepta la posición dada por Maldonado (2018) debido que sostiene que la gestión de procesos se le denomina al conglomerado de acciones que se desarrollan con la finalidad de poder solucionar un conflicto diagnosticado o que se llegue a sintetizar un proyecto establecido, determinándose como fin primordial la optimización y el incremento de los resultados positivos de una organización en función a las metas que se concretan. Por otra parte, se coincide con los aportes teóricos dados por Pérez (2015) la gestión de procesos se manifiesta como el proceso que orienta de manera implícita la dirección de cada esfuerzo de una organización con el objetivo de alcanzar las satisfacciones de las necesidades y se permita abastecer las perspectivas de los clientes, por otra parte, a lo que se relaciona a la gestión, el autor manifiesta como la búsqueda constante de las metas de mejora continua que una organización se establece. También, se acepta lo expuesto con Pardo (2017) determina que los procesos son establecidos como el efecto de las acciones que facilitan la modificación de una entrada en una salida, mediante el cual por medio de ese desarrollo se agregue valor a cada acción que se ejecute, comenzando desde el conocimiento, la calidad, la facilidad y la comodidad para el desenvolvimiento.

Además, se está de acuerdo con ENAP (2020) determinan que, en un órgano público, la gestión de procesos se manifiesta en desarrollo de una manera ordenada en donde se permite la identificación y optimizar los procesos de una entidad en la cual al momento que se logre desenvolver estos procesos se demuestre el asertividad, calidad, estrategias adecuadas y con esto se logre optimizar la finalización del usuario a través de un servicio de calidad. Por medio del autor Chanamé (2020) indica que la gestión de procesos es el conjunto de

intelectos que se encuentran direccionados hacia los trabajadores de una empresa con la finalidad de poder lograr las metas establecidas por dicha entidad.

Se identificó tener un nivel bajo de calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco representado con un 39,1%, seguido de un 34,8% y por último con un 26,1% un nivel alto; porque los servidores públicos no brindan una atención personalizada, de la misma manera por la demora en la entrega de los requerimientos, y por un trato descortés durante todo el servicio.

Evaluando diversos estudios considerados, se coincide con los hallazgos encontrados por se aceptó la problemática que expone Rodríguez (2018) en su investigación al señalar que la calidad del servicio que fue evaluada presenta un nivel bajo con un 50% y regular con un 37% respectivamente.

De la misma manera, se concuerda con los resultados dados por Bosco & Aquere (2021) esto se debe porque presentó un nivel bajo de calidad del servicio representado con un 51%, aceptando los aportes dados por los autores debido que se llegó a la misma conclusión al definir la variable considerada. Sin embargo, se discrepa las causas que originan el presente problema presentado por los autores, debido que ellos manifiestan que esto se debe por la ausencia de empatía al momento de entregar el servicio al usuario, y por indicando que existen falencias en las áreas, siendo en la mayoría de casos por la falta de un control de actividades, incumplimiento de metas, y tiempo de espera prolongado generando incomodidades en el usuario.

Sin embargo, se discrepó estar en desacuerdo con el autor Dávila (2017) en su investigación presentó con un 80% afirmaron tener una adecuada calidad del servicio, ya que se cumple con el cronograma, responden a todas las inquietudes, etc.

Cabe señalar, que el aporte teórico evaluado los autores con mayor relevancia por considerar las mismas dimensiones que se utilizó para medir la calidad del servicio fue con Parasuraman et al. (2005) define que la calidad del servicio como forma evaluativa hacia el usuario es la respuesta de la semejanza que se realiza el cliente entre sus requerimientos, deseos y las ventajas obtenidas a través del servicio brindado. Es por esto que los autores crearon el modelo

llamado SERVQUAL, en donde se propone cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio, las cuales son: Tangibilidad (considera el aspecto físico de la infraestructura y equipos, la apariencia de los trabajadores y de los mecanismos para las comunicaciones); Fiabilidad (toma en consideración la habilidad de presentar de forma concreta y fiable los servicios prometidos); Seguridad (considera al conocimiento la actitud amable que manifiestan los trabajadores, como también la habilidad de generar confianza hacia el usuario); Capacidad de respuesta (toma en consideración la voluntad de dar ayuda y servicio en tiempo y forma); y la empatía (se refiere a la atención personalizada y el trato que una entidad le otorga a sus clientes).

De la misma manera, se acepta lo expuesto por Ibarra (2015) porque utilizó el modelo SERVQUAL para la evaluación diagnóstica de la variable, precisa cinco dimensiones que son, la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, las que se desarrollan por medio de un cuestionario con 22 preguntas. Otros de los autores que se está de acuerdo con Leovigildo (2018) debido que explica que la calidad de servicio se encuentra definida por medio de la resta de tipo cualitativa que se manifiesta en el conocimiento de la realidad, menos las perspectivas que simboliza lo anhelado, en donde las respuestas que se obtengan permitirán verificar el grado de satisfacción de los clientes ante el servicio brindado por la entidad.

Según Opele et al. (2020) sostiene que la calidad del servicio dentro de las entidades estatales se orienta por medio de que el poblador de una determinada comunidad pueda recibir una óptima gestión pública, comenzando principalmente por el área de atención, debido a que es el área donde se realiza la percepción y recepción de los diferentes reclamos, quejas y consultas, hasta la asistencia técnica de los procesos administrativos, manifestándose como el fundamento principal de acercamiento entre el ciudadano y la entidad estatal. Por otro lado, se acepta la posición de Amaru (2021) debido que manifestó que la calidad de servicio abarca primordialmente una transformación de la mentalidad como de los comportamientos, donde se necesita que se desarrolle un conjunto de valores que permitan afectar de manera positiva la mentalidad de los usuarios, asimismo para alcanzar la calidad es importante que una entidad se involucre con la sociedad, esto

quiere decir que los trabajadores de una entidad deben estar instruidos y comprometidos para realizar sus responsabilidades de manera óptima.

Asimismo, se aceptó las posiciones dadas por Lavhelani y Ndebele (2017) determinan que la calidad en la gestión pública es un conjunto de acciones que permite la transformación y capacita a las entidades estatales para que puedan conseguir la satisfacción de los diversos requerimientos del ciudadano por medio de los valores y del uso óptimo de los recursos estatales; esta puede ser estimada conforme al nivel de satisfacción que origine en los requerimientos de la ciudadanía a través de lineamientos ya establecidos y productos que tengan en cuenta las diversas faltas que presentan. También, se coincidió los aportes dados por Sorum (2019) define que brindar un servicio de calidad se focaliza en poder conocer los requerimientos que poseen los ciudadanos y realizar su atención de una forma pertinente y prioritaria, esto involucra realizar un diagnóstico de los indicadores que se centren en satisfacer las perspectivas de los usuarios por medio de los servicios recibidos y que estos den respuestas a las necesidades de los clientes.

De la misma manera se acepta los aportes dados por los autores, Asma y Majeed (2019) manifiestan que desarrollar una atención de calidad hacia los usuarios se considera un reto importante para los organismos estatales, debido a que esto involucra desarrollarlo dentro de los principios de calidad determinados, esto quiere decir que se permita cumplir y dar respuesta a las diversas necesidades de los ciudadanos. Por otra parte, Agatic & Kolanovic (2020) determinan que la definición de la calidad ha ido transformándose y ha ido tomando en cuenta principios que ha permitido a crear una visión genérica de la gestión, considerando de manera importante que las partes que abarquen esta gestión se relacionen entre sí de manera sostenible y responsable para la sociedad. Sin embargo, se difiere con lo expuesto por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2016) porque manifiesta que, por medio de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, determina que el fin de poder brindar un servicio de calidad recae en poder generar estrategias, planes y políticas que orienten un mejoramiento en el grado de calidad en la gestión pública, a través de la atención efectiva de los distintos requerimientos de la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

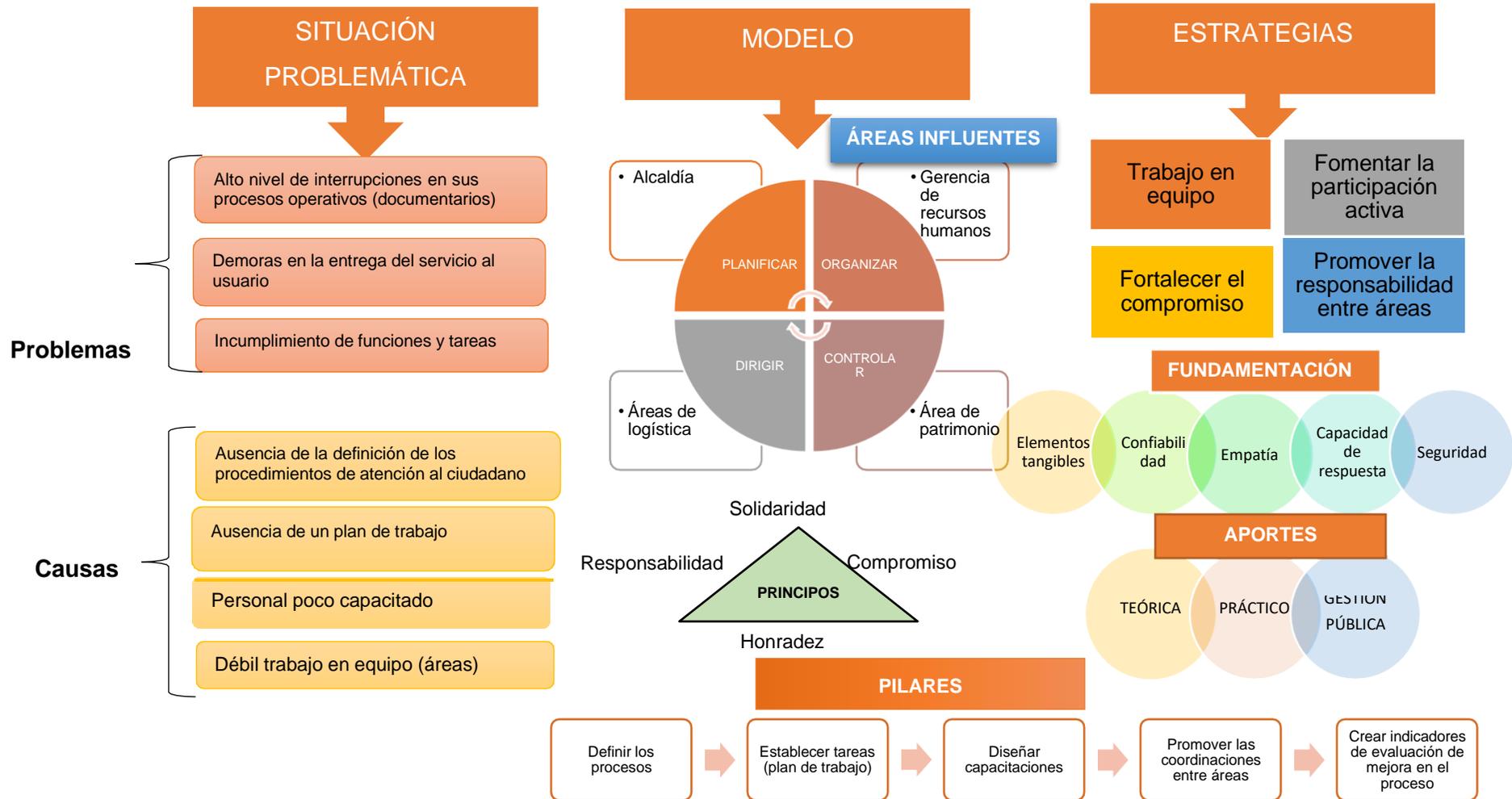
1. Se propuso un plan de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco, teniendo en consideración sobre todo para mejorar de la capacidad de respuesta de los servidores, para ello se propuesto un conjunto de actividades que ayude a la situación actual entre ellos se definió los procesos, establecimiento de tareas, se diseñó capacitaciones entre ellas informativa sobre el trato del cliente y atención de requerimientos, desarrollo de habilidades interpersonales para que mejore el nivel de atención hacia los usuarios.
2. Se analizó el nivel de gestión de los procesos actuales en una Municipalidad distrital de la región Cusco teniendo un nivel medio representado con un 47,8%, seguido de un 34,8% un nivel bajo, seguido de un 17,7% se presentó un nivel alto; esto se debe porque no tienen definidos sus procesos y por la ausencia de herramientas de apoyo para el monitoreo sobre el cumplimiento de tareas.
3. Se identificó tener un nivel bajo de calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco representado con un 39,1%, seguido de un 34,8% y por último con un 26,1% un nivel alto; porque los servidores públicos no brindan una atención personalizada, de la misma manera por la demora en la entrega de los requerimientos, y por un trato descortés durante todo el servicio.
4. Se diseñó un plan de gestión por procesos en una Municipalidad distrital de la región Cusco teniendo por objetivo mejorar la calidad del servicio que se busca fortalecer los elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, para ellos se tomó en consideración la fundamentación teórica y los aportes dados por la gestión pública, que permita contar con una eficiencia en la atención al usuario.
5. Validando la propuesta por tres especialistas determinó que es apta para su próspera aplicación, indicando que si cuenta con los criterios básicos que permite sustentar las acciones y estrategias planteadas.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la municipalidad considerar la presente propuesta para poder mejorar la gestión de procesos sobre todo en la definición de procesos, y ayude a los servidores a conocer las funciones y tareas que se debe realizar para brindar un oportuno servicio.
- 2.** Se sugiere al encargado de las áreas involucradas, aplicar herramientas de apoyo que permita mejorar la gestión de procesos sobre todo que ayude a la definición de tareas, definición de tiempos promedios, y mecanismos de control que permitan brindar un seguimiento adecuado del servicio que ofrecen los servidores de la presente institución.
- 3.** Se hace referencia al área de recursos humanos brindar capacitaciones sobre todo enfocadas a mejorar las capacidades de respuestas que ayuden a conocer a mejorar sus conocimientos sobre el proceso asertivo de atención al usuario y con ellos manejo de los diversos tipos de usuarios.
- 4.** Se recomienda a la presente institución realizar una evaluación constante para el control sobre la calidad de servicio a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco, y con ello considerar acciones que permita hacer frente a la situación presentada.

VIII. PROPUESTA

Diseñando una gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.



Descripción de la propuesta

La presente propuesta, consiste en el diseño de una gestión por procesos teniendo por finalidad mejorar la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco, para ello se detalló la situación que presenta la institución que ayudó a reconocer los problemas presentados entre ellos el alto nivel de interrupciones en sus procesos operativa, del mismo modo, se observa demora en la entrega del servicio hacia el usuario y se percibe el incumplimiento de las funciones y tareas, reconociendo que entre ellos se reconoció las posibles causas que los originan entre ellos la ausencia de la definición de los procedimientos de atención a un ciudadano, ausencia de un plan de trabajo, y personal poco capacitado.

Para el diseño se consideró que todas las acciones propuesta que serán los pilares es la definición de los procesos, establecimiento de tareas, diseño de capacitaciones entre ellas informativa sobre el trato del cliente y atención de requerimientos, desarrollo de habilidades interpersonales. Entre otras de las actividades consideradas es promover las coordinaciones entre área y con ellos la creación de evaluaciones que ayudará a monitorear el control sobre el manejo de los procesos que tienen interacción con el usuario. Todas las actividades consideradas en la propuesta de tuvo por fundamentación considerar la mejora de la calidad del servicio para ello se tomó en cuenta aspectos como es el caso de los elementos tangibles, confiabilidad, empatía hacia el usuario, capacidad de respuesta y seguridad.

Cabe mencionar, que la presente propuesta tiene por principios la Solidaridad, responsabilidad, compromiso y honradez, esto se debe porque esto asegurará el cumplimiento de cada una de las actividades planteada para una adecuada gestión por procesos. Del mismo modo, se empleó estrategias de apoyo como es el trabajo en equipo, fomentar la participación activa, lograr fortalecer el compromiso, y promover la responsabilidad entre las áreas, debido que esto ayudará a cumplir el propósito de la propuesta. Además, se hizo referencia que la propuesta tuvo por principales aportes teóricos porque se tuvo como base autores como es el caso para gestión por procesos que consideró al autor Llontop (2020) y para calidad del servicio se encuentra a Ibarra (2015) para el incremento de la confianza de la información, y con el soportes dado por la Ley Servir y por marco del D.S. 004-2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública-PNMGP.

REFERENCIAS

- Agatic, A., & Kolanovic, I. (2020). Improving the seaport service quality by implementing digital technologies. *Scientific Journal of Maritime Research.*, 34(1), 93-101. doi:10.31217/p.34.1.11
- Alector, M. (2019). Perceived quality and service experience: mediating effects of positive and negative emotions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 285-305. doi:<https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1517071>
- Aliaga, T. (2015). La gestión por procesos y la gestión por resultados como base de la satisfacción del ciudadano: la experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 10-13. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de <https://url2.cl/9uQIA>
- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Minicpalidad de Santa Anita Lima 2017*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo.
- Amaru, C. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL*. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asencios, A., & Huamán, Y. (2018). *Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C.* Huaráz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2782/T033_44170239_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Asma, O., & Majeed, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69-85. Recuperado el 16 de febrero de 2020, de <https://url2.cl/iu7vw>
- Bao, C. (2021). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincia de San Martín*. Escuela profesional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55069/Bao_RCB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernhard, I. (2019). Evaluation of Customer Centre and e-Services in a Swedish Municipality with Focus on the Citizens' Perspective. *Proceedings of the 3er European Conference on Information Management and Evaluation*, 34-41. Recuperado el 26 de Marzo de 2020, de <https://url2.cl/ZZ7He>
- Bosco, T., & Aquere, A. (2021). Quality management in the process of monitoring public works: A methodological proposal. *Scielo - Gestão & Produção*, 28(3), 17-57. doi:<https://doi.org/10.1590/1806-9649-2021v28e5717>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). *Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modeling*. Kayseri, Turquía: UniversidadErciyes . Recuperado el 15 de Febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=20550bb5-b95a-49a0-b75f-ce919fca4a95%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=S0038012119300175&db=edselp>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (marzo, 2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modeling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 47-195. Recuperado el 15 de abril de 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012119300175?via%3Dihub>
- Bravo, J. (2017). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

- Carbajal, C. (2016). *gestión de cambio calidad de servicio de los trabajadores del departamento de tránsito y transporte de la Municipalidad Distrital de Pomalca*, 2016. Chiclayo: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado. Recuperado el 19 de abril de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18845/carbajal_llc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, L., Talborn, S., Dolores, A., & Minna, I. (Julio de 2021). Aprendizaje conectado como práctica sistémica para procesos de desarrollo profesional docente: un estudio de caso basado en la combinación de estrategias didácticas complejas. *Revista Realía*, 26(1), 55 -71. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2b3771c4-98d0-4274-b9d7-1ec4038b60f3%40sessionmgr4007>
- Castillo, E. (2017). Escala Multidimensional SERVQUAL. *Universidad del Bío-Bío, Chile*, 9(3), 24-38.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2016). *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto*. Bogotá: XVII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado .
- Chanamé, C. (2020). *La gestión de operaciones y la gestión por procesos: dos ausencias en la administración pública peruana*. Lima: Publicaciones de la Universidad Continental - Escuela de posgrado.
- Cohen, N., & Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y diseños*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo. Recuperado el 16 de mayo de 2020, de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay. *Revista Llamkasun*, 3(1). Obtenido de <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Dávila, J. (2017). *Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña*. Chimbote: Universidad San Pedro de

- Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10721/Tesis_60824.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Revista Ciencia Latina*, 6(2). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034>
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2020). *Gestion por procesos para la administración pública*. Lima: Publicaciones de la ENAP. Recuperado el mayo de 18 de 2020, de <https://www.enap.edu.pe/gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica/>
- García, R. (2018). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1
- Gestión. (2018). *El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina*. Lima: Publicaciones de el diario Gestión.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/235357014_Defining_Consumer_Satisfaction
- Gil, J. (2020). Fundamentos de atención al cliente. *Editorial ELEARNING*, 7(3), 213-233. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjx2-XQkJ35AhUzD9QKHelsCZ4Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%202020&f=false>
- González, D., Medina, A., & Medina, Y. (2021). Using Knowledge Identification As A Process Management and Improvement Tool. *Ingenieria Industrial*, 42(2). Obtenido de

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=e17501d2-d9f6-48d5-b04d-c2656fc08524%40redis>

Gutiérrez, J., Amado, J., & Palomino, M. (2022). Business resilience in Process Management and Productivity. (English). *Revista Dilemas Contemporáneos*, 9(2). Obtenido de

[https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b8d58411-1734-41d9-9a79-](https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b8d58411-1734-41d9-9a79-52572b2d5ecb%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=158172624&db=eue)

[52572b2d5ecb%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=158172624&db=eue](https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b8d58411-1734-41d9-9a79-52572b2d5ecb%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=158172624&db=eue)

Gutierrez, M. (2018). *Calidad en los servicios públicos*. México D.F: Manual Moderno.

Hendández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill educación. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Hernan, D. (2022). *De acuerdo con Galecio (2016) los compromisos de gestión en la escuela*. Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77660/Dionisio_FHO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hitpass. (2017). *Bussines Process Management*. Madrid: Club-BPM. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de <http://cursobpm.yolasite.com/resources/EI%20Libro%20del%20BPM.pdf>

Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Chimbote: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 14 de marzo de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11990>

Huertas, T., Suarez, E., & Salgado, M. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. (SciELO, Ed.) *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165

- Hummour, A., Athamneh, S., & Al-Balas, S. (noviembre, 2018). TQM practices and their effect on Jordanian Municipalities. *International Journal of Public Administration*, 15(1), 129-147. Recuperado el 26 de Marzo de 2020, de http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=328af6f8-dcc9-4af1-ab1e-2dff0719741%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=eds_gcl.557845417&db=edsgbe
- Hurtado, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Instituto Universitario de las Américas y el Caribe*, 99-119. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>
- Hurtado, J. (2015). *Metodología de la Investigación Holística* (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.
- Ibarra Morales, L. (2015). *Los modelos Servpef y Servqual, una herramienta para medir la calidad del servicio*. España: Editorial Académica Española.
- Inca, M. (2016). *Quality of service and satisfaction of users of the District Municipality of Pachuca Andahuaylas*. Andahuaylas: Publicaciones de la Universidad Nacional José Maripia Arguedas.
- Jemes, I., Romero, R., & Labajos, M. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A. *Revista Sciencedirect*, 90(5). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Jimenez, F., & Canaza, M. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad provincial de Puno, 2016*. Puno: Publicaciones de la Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado el 4 de Enero de 2020, de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5231>
- Kaiser, S. (2019). *Collaboration and service quality among health care professionals working with children and their families in Norwegian municipalities*. Norway: University of Norway. Recuperado el Marzo de 24 de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=de1baea7-2f43-4f95-ba73-9c9b4724e116%40pdc-v->

sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=eds
nor.10037.15225&db=edsnor

Kharroub, A., & Cothman, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Citizens: Jenin Municipality Case Study. *International Business Research*, 12 (5), 69-85. Recuperado el 29 de marzo de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/333017835_The_Impact_of_Strategic_Planning_in_Palestinian_Municipalities_on_the_Quality_of_Service_Provided_to_Its_Citizens

Kumar, D. (2017). Measuring the Quality of the Local Services Provided by Zarqa Municipality from the Beneficiaries Point of View : A Field Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 555 – 560. Recuperado el 27 de Marzo de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=52e594ef-dd0e-4831-a64c-1bd1aeedacae%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=edsaml.62306&db=edsaml>

Lavhelani, P., & Ndebele, C. (octubre, 2017). Local government and quality service delivery : an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 340-356. ISSN: 0036-0767.

Leovigildo, C., & Delgado, H. (2018). *Gestión de la calidad de atención*. Madrid: IC Editorial.

Leyva, M., Viteri, J., Estupiñán, J., & Hernández, R. (2021). Diagnóstico de los retos de la investigación científica postpandemia en el Ecuador. (Scielo, Ed.) *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000800053

López, A. (2018). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018*. Tingo María: Publicaciones de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Recuperado el 9 de 2020 de Enero, de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>

- López, M., De la Torre, I., & Herreros, J. (2019). *Calidad de atención*. Madrid:Ediciones Díaz de Santos.
- Magno, F., & Cassia, F. (enero, 2018). Austerity Programs and Services Quality Within Italian Municipalities. An Exploration of Trends and Evolving Practices. *Economia dei Servizi*, 8, 259-268. Recuperado el 17 de febrero de 2020, de <https://url2.cl/W6XLF>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Tegucigalpa: ISSU.
- Matsumoto, R. (2018). Perspectivas. *Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 6(34), 121-289.
- Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness.*, 13(3), 110-123. ISSN: 2155-2843.
- Merkys, G., & Braziene, R. (enero, 2015). Strategic analysis of Municipality's service quality using combination of servperf model and BCG matrix by gray relational analysis method. *Universidad Tecnológica de Kaunas Donelaicio*, 7(3), 587-606. Recuperado el 16 de Febrero de 2020, de <https://url2.cl/DvA4y>
- Miralles, P., & Monteagudo, J. (2019). Methods, instruments and procedures to know how historical competences are evaluated. *Metodologia da pesquisa em Educação Histórica*, 35(74). Obtenido de <https://www.scielo.br/j/er/a/JdTmDyyzc6xrfJBm6mq7HbF/?lang=es>
- Montañez, K. (2018). *Modelo de gestión de procesos de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administradores en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 5 de Enero, de <https://url2.cl/dQSiT>
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

- Muñoz, J. (2019). *Gestión por procesos para mejorar la calidad de atención en la consulta externa*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38780/Mu%c3%b1oz_AJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nassi, L. (2021). *¿Cuánto cuesta un artículo? Servicios de publicación académica y sus valores de mercado*. Obtenido de <https://blog.scielo.org/es/2021/11/10/cuanto-cuesta-un-articulo/>
- Olano, S. (2020). *Gestión Por Procesos Y Su Relación Con La Gestión De La Calidad En Los Colaboradores De La Unidad De Gestión Educativa Local De Andahuaylas*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53699/Olano_ESR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Opele, A., Afolabi, O., & Adetayo, H. (2020). Service quality and preference for mobile telecommunications service providers among students of tertiary institutions in Lagos State. *Nigerian Journal of Technology*, 39(2), 484-492. doi:10.4314/njt.v39i2.18
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: Editorial: AENOR INTERNACIONAL, S.A.U.
- Parodi, L., & Medín, A. (agosto, 2018). Expectations and perceptions of quality of service in dental care patients in a municipality in Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 450-523. Recuperado el 15 de abril de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>
- Peraza, M., & Betti, M. (2018). Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención para mejorar el nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (FONDAS) Estado Lara. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Apicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 11-25. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1893/1038>
- Perea, A. (2022). *INFORME TEMÁTICO N.º 50/ 2021-2022*. LIMA: Congreso de la República. Obtenido de

<https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/DIDP/files/2021-2022-informestemat/info-50-2021-2022-exclus-a-los-alcances-de-la-ley-servir.pdf>

Pérez, J. (2015). *Gestión de procesos* (Quinta Edición ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.

Philco, L. (2020). *Gestión por Procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3537/M-IND-T030_20108710_M%20%20%20PHILCO%20BACA%20LAURA%20MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pikturnaite, I. (2018). The peculiarities and criteria of assessment of citizens service in Klaipeda and Vilnius counties' Municipalities. *Regional Formation & Development Studies*, 26, 107-117. doi:10.15181/rfds.v26i3.1814

Prieto, J. (2016). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Bogotá: ECOE Ediciones. Recuperado el 28 de marzo de 2020, de <https://url2.cl/Svtyt>

Remache, S. (2019). *Quality of service and customer satisfaction at the compañía Sipecom S.A. of the city of Guayaquil - Ecuador, 2018 period*. Piura: Universidad César Vallejo.

Rodríguez, P., Garcés, L., Valencia, J., & Benjumea, M. (2022). Quality of drinking water services for inhabitants of Medellín (Colombia): an approach from quality-of-service models. *Revista Información Tecnológica*. Obtenido de <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b20a3d2f-5d89-40a5-a679-3d17a3cec753%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=157478663&db=a9h>

Rodríguez, R. (2018). *Gestión y calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/697/T032_72111264_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, A., & Álvarez, G. (2018). *Evaluation of customer satisfaction in service companies*. Madrid: Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores.

- Romero, C. (2018). *Incidence of the management improvement of administrative processes to increase the quality of service in the Provincial Municipality Of Cajamarca*. Cajamarca: Publicaciones de la Universidad de Cajamarca.
- Secretaría de la Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Documento orientador: metodología para la implementación Por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N°004 – 2013-PCM- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Publicaciones de la SGP/PCM. Recuperado el 26 de abril de 2020, de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Sorum, H. (2019). Two Decades of Online Information and Digital Services: Quality Improvements to Municipality Websites and User Preferences. *Springer*. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de http://explore.bl.uk/primo_library/libweb/action/display.do?tabs=detailsTab&gathStatTab=true&ct=display&fn=search&doc=ETOCCN605401854&indx=1&reclds=ETOCCN605401854
- Torres, L. (2020). *Gestión de Procesos I: guía de estudio*. Instituto superior Politécnico José Antonio. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=0YD1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+procesos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20procesos&f=false
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Yildirim, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business & Economics Research Journal*, 10(4), 885-901. doi:10.20409/berj.2019.208
- Zapata, A. (agosto, 2016). Application of structural equation and servqual in a health service. *Universidad Nacional de Colombia*, 81(186), 166-174.

Zubiate, L. (2016). *Gestión de procesos y satisfacción de los proveedores de la Municipalidad Provincial de LLo*. Moquegua: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 5 de Enero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21037>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	Hipótesis	Variables	Enfoque / nivel / Diseño	TÉCNICA INSTRUMENTO /
¿De qué manera un plan de gestión por proceso mejorará la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco?	<p>Objetivo General: Proponer un plan de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco</p>	<p>H_1: La gestión por proceso no mejora la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco</p>	<p>Variable 1: Gestión de procesos</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - propositivo</p>	<p>Instrumento: Cuestionario sobre gestión de procesos y cuestionario sobre calidad de atención</p> <p>Métodos de análisis de investigación: Estadística descriptiva</p>
	<p>Objetivos Específicos: Identificar el nivel de calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco, Diseñar un plan de gestión por procesos en una Municipalidad distrital de la región Cusco, Validar el plan de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad distrital de la región Cusco.</p>		<p>Variable 2: Calidad de atención</p>		

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla. Operacionalización de variable

Fuente: Elaboración propia.

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente. Gestión de procesos.	La gestión de procesos se identifica como el conglomerado de conocimientos que están orientados a los colaboradores de una institución para que estos siguiendo los procesos puedan alcanzar los objetivos planteados por la entidad (SGP/PCM, 2015).	La gestión de procesos es una estructura que permite que se identifique, se comprenda y se cree valor en los procesos de una organización.	Procesos estratégicos	Misión	Ordinal
				Visión	
				Objetivos	
				Metas	
			Procesos operativos o misionales	Políticas institucionales	
				Cadena de valor	
				Procesos críticos	
			Procesos de apoyo o soporte	Cambios operacionales	
				Gestión por resultados	
				Capacitaciones	
	Acciones motivacionales				

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente. Calidad de servicio	La calidad de servicio es el dinamismo que existe en la búsqueda constante de la excelencia de una actividad o servicio con el propósito de que se logre cubrir los requerimientos expresados por los usuarios (Zeithanml, Berry, y Parasuraman, 2004).	La calidad de servicio viene a ser entendida como la obtención de la satisfacción de las necesidades presentadas frente a un bien o servicio en la que se logre cubrir las expectativas esperadas por los usuarios de una entidad.	Elementos tangibles	Infraestructura	Ordinal
				Limpieza y cuidado	
				Equipamiento	
				Difusión	
				Presentación	
			Confiabilidad	Comportamiento de colaboradores	
				Interés de los colaboradores	
				Confianza y atención	
				Orientación	
			Capacidad de respuesta	Comunicación	
				Tiempo	
				Rapidez	
				Respuestas a dudas	
			Seguridad	Servicios del colaborador	
				Tecnología	
				Señalización de seguridad	
Seguridad de los colaboradores					
Horarios de atención					
Empatía	Esmero en la atención				
	Servicio personalizado				
	Buen trato				
	Comprensión				

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Objetivo del instrumento: Medir la variable Gestión por proceso en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

Cuestionario para el análisis de la Gestión por procesos

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Procesos estratégico	1	2	3	4	5
1. Conozco la misión de la Municipalidad					
2. Tengo conocimiento de la visión establecida por la Municipalidad					
3. Conozco los objetivos planteadas por la municipalidad					
4. Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio					
5. Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658					
6. La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública					

Procesos Operativos	1	2	3	4	5
7. Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.					
8. Considero que el servicio que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.					
9. Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano					
10. Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos					
11. Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución					
Procesos de apoyo y soporte	1	2	3	4	5
12. Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos					
13. Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados					
14. Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad					
15. La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos					
16. Considera que la municipalidad ha implementado acciones que facilite la Gestión por procesos					



Cuestionario para medir el nivel de calidad del servicio

Cuestionario para el análisis de la variable calidad de servicio

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra usted con:					
1. Las instalaciones en general de la Municipalidad Distrital son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario.					
2. La limpieza de los ambientes de la Municipalidad.					
3. El equipamiento moderno y tecnológico de la municipalidad.					
4. La difusión de información que le ofrece la municipalidad.					
5. La presentación de los trabajadores de la municipalidad.					
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
6. La atención comportamiento del personal de la municipalidad para atender a sus dudas.					
7. El interés que le muestra el personal de la municipalidad para dar solución a los problemas que le susciten.					
8. La confianza y atención que le brindan los trabajadores de la Municipalidad Distrital					
9. La información y orientación que le brinden los colaboradores de la Municipalidad					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
10. La comunicación eficaz y adecuada a los requerimientos que usted solicita a los colaboradores de la Municipalidad.					
11. El periodo de tiempo empleado por el personal de la Municipalidad para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio.					
12. La rápida disposición de atención que le brinda el personal de la Municipalidad					
13. La capacidad de los trabajadores de la municipalidad para responder sus preguntas.					
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
14. La seguridad en las instalaciones de la Municipalidad al momento de ofrecerle los servicios.					
15. El comportamiento del personal de la Municipalidad para influir confianza en usted.					
16. La ubicación de las señales de seguridad de la Municipalidad, son visibles.					
17. La seguridad en el servicio que le ofrezca la Municipalidad					
18. los horarios de atención que maneja la Municipalidad, son flexibles.					
EMPATÍA	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
19. La atención que le ofrece el personal de la municipalidad para atender a sus necesidades expresadas acerca de algún problema.					
20. La atención personalizada que le brinda el personal de la Municipalidad.					
21. El buen trato que le ofrece el personal de la Municipalidad.					
22. La manera de comprender las necesidades específicas que usted muestra.					

Gracias

Anexo 3. Validaciones de expertos

EXPERTO 1

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 15 de junio del 2022

Señor (a)

Dr. Atoche Espinoza Evelyn Ibet

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública. Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente

Firma



Br. López Laura, Grace Jocelyn

ESCUELA DE POSGRADO



**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA FICHA
TÉCNICA INSTRUMENTAL**

1. Nombre del instrumento:

Instrumento para medir la gestión por proceso en los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

2. Autor original:

Br. López Laura, Grace Jocelyn

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable gestión por procesos a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de donde se desarrollará la investigación.

1. Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión por procesos	1. Procesos estratégicos	Misión	1
		Visión	2
		Objetivos	3
		Metas	4
		Políticas institucionales	5,6
	2. Procesos operativos misionales	Cadena de valor	7,8
		Procesos críticos	9,10
		Cambios operacionales	11
	3. Procesos de apoyo soporte	Gestión por resultados	12,13
		Capacitaciones	14,15
		Acciones motivacionales	16



Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	1. Elementos tangibles	1. Equipamiento moderno	1
		2. Instalaciones físicas atractivas	2
		3. Limpieza	3
		4. Materiales informativos	4
		5. Presentación pulcra	5
	2. Confiabilidad	1. Realización de actividades a tiempo	6
		2. Interés	7
		3. Intervención correcta	8
		4. Atención oportuna y segura	9
	3. Empatía	5. Atención individualizada	10
		6. Adecuada atención	11
		7. Interés para el bienestar	12
		8. Identificación de necesidades	13
	4. Capacidad de respuesta	9. Respuesta a preguntas o dudas	14
		10. Priorización de atención	15
		11. Conocimiento, destreza y habilidad	16
		12. Disposición a la ayuda	17
	5. Seguridad	13. Inspiración de confianza	18
		14. Seguridad en tensión	19
		15. Cortesía y amabilidad	20
		16. Seguridad en el quehacer	21
		17. Gestión documentaria	22



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PARA MEDIR LA GESTIÓN POR PROCESOS**

Autora: López Laura, Grace Jocelyn

Se agradece anticipadamente a los colaboradores en un Municipalidad distrital de la Región Cusco

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN					
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)	
Procesos estratégicos	Misión	1. Conozco la misión de la Municipalidad						
	Visión	2. Tengo conocimiento de la visión establecida por la Municipalidad						
	Objetivos	3. Conozco los objetivos planteadas por la municipalidad						
	Metas	4. Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.						
	Políticas institucionales		5. Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658					
			6. La municipalidad le ha dado a					



		conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública					
Procesos operativos o misionales	<i>Cadena de valor</i>	7. Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.					
		8. Considero que el servicio que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.					
	<i>Procesos críticos</i>	9. Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano.					
		10. Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos.					
	<i>Cambios operacionales</i>	11. Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución.					
Procesos de apoyo o soporte	<i>Gestión por resultados</i>	12. Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos.					
		13. Considero que es importante la					



		aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados					
	Capacitaciones	14. Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad					
		15. La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos					
	Acciones motivacionales	16. Considera que la municipalidad ha implementado acciones que facilite la Gestión por procesos.					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PARA MEDIR EL CALIDAD DE ATENCIÓN

Autora: López Laura, Grace Jocelyn

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores de la
municipalidad distrital de la región Cusco

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA
ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Equipamiento moderno</i>	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
	<i>Instalaciones físicas atractivas</i>	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
	<i>Limpieza</i>	3. El servicio donde lo atienden se encuentra limpio.					
	<i>Materiales informativos</i>	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.					
	<i>Presentación pulcra</i>	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra.					
<i>Confiabilidad</i>	<i>Realización de actividades a tiempo</i>	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.					
	<i>Interés</i>	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.					
	<i>Intervención correcta</i>	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.					
	<i>Atención oportuna y segura</i>	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.					
<i>Empatía</i>	<i>Atención individualizada</i>	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada					



	<i>Adecuada atención</i>	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.					
	<i>Interés para el bienestar</i>	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.					
	<i>Identificación de necesidades</i>	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Respuesta a preguntas o dudas</i>	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
	<i>Priorización de atención</i>	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.					
	<i>Conocimiento, destreza y habilidad</i>	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
	<i>Disposición a la ayuda</i>	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.					
<i>Seguridad</i>	<i>Inspiración de confianza</i>	18. El profesional de la institución le inspira confianza.					
	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución					
	<i>Cortesía y amabilidad</i>	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.					
	<i>Seguridad en el quehacer</i>	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.					
	<i>Gestión documentaria</i>	22. La institución le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*



Procesos de apoyo o soporte	Procesos críticos	9. Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano.	X		x		x		x		
		10. Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos.									
	Cambios operacionales	11. Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución.	x		x		x		x		
	Gestión por resultados	12. Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos.	x		x		x		x		
		13. Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados	x		x		x		x		
	Capacitaciones	14. Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad	x		x		x		x		
		15. La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	x		x		x		x		
	Acciones motivacionales	16. Considera que la municipalidad ha implementado acciones que facilite la Gestión por procesos.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Atoche Espinoza Evelyn Ibet.

15 / 06 / 2022

Firma del experto

:

DNI : 74153761

Experto

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	x		x		x		x		
		Instalaciones físicas atractivas	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	x		x		x		x		
		Limpieza	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	x		x		x		x		
		Materiales informativos	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	x		x		x		x		
		Presentación pulcra	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra	x		x		x		x		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	x		x		x		x		
		Interés	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X		
		Intervención correcta	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	x		x		x		x		
		Atención oportuna y segura	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	x		x		x		x		
	Empatía	Atención individualizada	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	x		x		x		x		
		Adecuada atención	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	x		x		x		x		

		Interés para el bienestar	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	x		x		x		x		
		Identificación de necesidades	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	x		x		x		x		
		Priorización de atención	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	x		x		x		x		
		Conocimiento, destreza y habilidad	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	x		x		x		x		
		Disposición a la ayuda	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x		
		Inspiración de confianza	18. El profesional de la institución le inspira confianza.	x		x		x		x		
	Seguridad	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	x		x		x		x		
		Cortesía y amabilidad	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	x		x		x		x		
		Seguridad en el que hacer	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	x		x		x		x		
		Gestión documentaria	22. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	x		x		x		x		

Grado y nombre del experto: Ing. Atoche Espinoza Evelyn Ibet, Magíster en Gestión Pública.

31 / 05 2022

Firma del experto :



DNI : 74153761

Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Título de la tesis: Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir la gestión de procesos *en la atención a los ciudadanos* en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

3. TESISISTA:

Br: López Laura, Grace Jocelyn

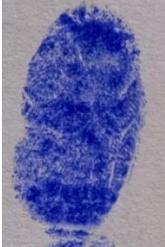
4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

 <p>DNI. 74153761 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Chiclayo, 15 DE JUNIO del 2022



Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ATOCHÉ ESPINOZA**
Nombres **EVELYN IBET**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **74153761**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **20/09/21**
Resolución/Acta **0557-2021-JCV**
Diploma **052-126468**
Fecha Matrícula **01/04/2019**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000776571

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/06/2022 09:43:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



EXPERTO 2

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 15 de junio del 2022

Señor (a)
Dr. Rumiche Irigoin Liz Karim
Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente

Firma

Br. López Laura, Grace Jocelyn



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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Instrumento para medir la gestión por proceso en los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

6. Autor original:

Br. López Laura, Grace Jocelyn

7. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable gestión por procesos a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

8. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de donde se desarrollará la investigación.



2. Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión por procesos	1. Procesos estratégicos	Misión	1
		Visión	2
		Objetivos	3
		Metas	4
		Políticas institucionales	5,6
	2. Procesos operativos misionales	Cadena de valor	7,8
		Procesos críticos	9,10
		Cambios operacionales	11
	3. Procesos de apoyo soporte	Gestión por resultados	12,13
		Capacitaciones	14,15
		Acciones motivacionales	16



Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de atención	1. Elementos tangibles	1. Equipamiento moderno	1
		2. Instalaciones físicas atractivas	2
		3. Limpieza	3
		4. Materiales informativos	4
		5. Presentación pulcra	5
	2. Confiabilidad	18. Realización de actividades a tiempo	6
		19. Interés	7
		20. Intervención correcta	8
		21. Atención oportuna y segura	9
	3. Empatía	22. Atención individualizada	10
		23. Adecuada atención	11
		24. Interés para el bienestar	12
		25. Identificación de necesidades	13
	4. Capacidad de respuesta	26. Respuesta a preguntas o dudas	14
		27. Priorización de atención	15
		28. Conocimiento, destreza y habilidad	16
		29. Disposición a la ayuda	17
	5. Seguridad	30. Inspiración de confianza	18
		31. Seguridad en tensión	19
		32. Cortesía y amabilidad	20
		33. Seguridad en el quehacer	21
		34. Gestión documentaria	22



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PARA MEDIR LA GESTIÓN POR PROCESOS**

Autora: López Laura, Grace Jocelyn

Se agradece anticipadamente a los colaboradores en un Municipalidad distrital de la Región Cusco

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Procesos estratégicos	Misión	Conozco la misión de la Municipalidad					
	Visión	Tengo conocimiento de la visión establecida por la Municipalidad					
	Objetivos	Conozco los objetivos planteadas por la municipalidad					
	Metas	Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.					
	Políticas institucionales	Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658					



		La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública					
Procesos operativos o misionales	<i>Cadena de valor</i>	Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.					
		Considero que el servicio que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.					
	<i>Procesos críticos</i>	Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano.					
		Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos.					
	<i>Cambios operacionales</i>	Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución.					



Procesos de apoyo o soporte	<i>Gestión por resultados</i>	Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos.					
		Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados					
	Capacitaciones	Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad					
		La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos					
	Acciones motivacionales	Considera que la municipalidad ha implementado acciones que facilite la Gestión por procesos.					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PARA MEDIR EL CALIDAD DE ATENCIÓN**

Autora: López Laura, Grace Jocelyn

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores de la
municipalidad distrital de la región Cusco

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA
ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Equipamiento moderno</i>	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
	<i>Instalaciones físicas atractivas</i>	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
	<i>Limpieza</i>	3. El servicio donde lo atienden se encuentra limpio.					
	<i>Materiales informativos</i>	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.					
	<i>Presentación pulcra</i>	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra.					
<i>Confiabilidad</i>	<i>Realización de actividades a tiempo</i>	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.					
	<i>Interés</i>	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.					



	<i>Intervención correcta</i>	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.					
	<i>Atención oportuna y segura</i>	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.					
<i>Empatía</i>	<i>Atención individualizada</i>	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada					
	<i>Adecuada atención</i>	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.					
	<i>Interés para el bienestar</i>	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.					
	<i>Identificación de necesidades</i>	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Respuesta a preguntas o dudas</i>	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
	<i>Priorización de atención</i>	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.					
	<i>Conocimiento, destreza y habilidad</i>	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
	<i>Disposición a la ayuda</i>	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.					
<i>Seguridad</i>	<i>Inspiración de confianza</i>	18. El profesional de la institución le inspira					



		confianza.					
	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución					
	<i>Cortesía y amabilidad</i>	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.					
	<i>Seguridad en el quehacer</i>	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.					
	<i>Gestión documentaria</i>	22. La institución le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*



Procesos de apoyo o soporte	Procesos críticos	25. Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano.	X		x		x		x		
		26. Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos.									
	Cambios operacionales	27. Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución.	x		x		x		x		
	Gestión por resultados	28. Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos.	x		x		x		x		
		29. Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados	x		x		x		x		
	Capacitaciones	30. Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad	x		x		x		x		
		31. La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	x		x		x		x		
	Acciones motivacionales	32. Considera que la municipalidad ha implementado acciones que facilite la Gestión por procesos.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Rumiche Irigoín Liz Karim.

15 / 06 / 2022

Firma del experto



Liz Karim Rumiche Irigoín
DNI: 71592850

Experto

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	23. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	x		x		x		x		
		Instalaciones físicas atractivas	24. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	x		x		x		x		
		Limpieza	25. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	x		x		x		x		
		Materiales informativos	26. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	x		x		x		x		
		Presentación pulcra	27. La presentación del profesional de la institución es pulcra	x		x		x		x		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	28. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	x		x		x		x		
		Interés	29. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		x		x		x		
		Intervención correcta	30. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	x		x		x		x		
	Empatía	Atención oportuna y segura	31. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	x		x		x		x		
		Atención individualizada	32. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	x		x		x		x		
		Adecuada atención	33. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	x		x		x		x		

	Interés para el bienestar	34. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	x		x		x		x			
		Identificación de necesidades	35. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	36. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	x		x		x		x		
		Priorización de atención	37. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	x		x		x		x		
		Conocimiento, destreza y habilidad	38. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	x		x		x		x		
		Disposición a la ayuda	39. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x		
	Seguridad	Inspiración de confianza	40. El profesional de la institución le inspira confianza.	x		x		x		x		
		<i>Seguridad en tensión</i>	41. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	x		x		x		x		
		Cortesía y amabilidad	42. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	x		x		x		x		
		Seguridad en el que hacer	43. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	x		x		x		x		
Gestión documentaria		44. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	x		x		x		x			

Grado y nombre del experto: Ing. Rumiche Irigoín Liz Karim, Magíster en Gestión Pública.

31 / 05 2022

Firma del experto :



Ing. Liz Karim Rumiche Irigoín
DNI: 71592850

Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Título de la tesis: Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir la gestión de procesos *en la atención a los ciudadanos* en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

3. TESISISTA:

Br: López Laura, Grace Jocelyn

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

 <p>Mg. Lic Karim Rumiche Trigoín DNI: 71592850</p> <p>EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Chiclayo, 15 DE JUNIO del 2022

Constancia SUNEDU del validador



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RUMICHE IRIGOIN
Nombres	LIZ KARIM
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	71592850

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096541
Fecha Matricula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762341

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:31:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EXPERTO 3

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 15 de junio del 2022

Señor (a)

Dr. Llontop Chavesta Vanessa del Pilar

Ciudad. - Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente

Firma



Br. López Laura, Grace Jocelyn

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

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Instrumento para medir la gestión por proceso en los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

2. Autor original:

Br. López Laura, Grace Jocelyn

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable gestión por procesos a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 16 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de donde se desarrollará la investigación.

5. Estructura detallada según ENFOQUE: CUANTITATIVO

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión por procesos	1. Procesos estratégicos	Misión	1
		Visión	2
		Objetivos	3
		Metas	4
		Políticas institucionales	5,6
	2. Procesos operativos misionales	Cadena de valor	7,8
		Procesos críticos	9,10
		Cambios operacionales	11
	3. Procesos de apoyo soporte	Gestión por resultados	12,13
		Capacitaciones	14,15
		Acciones motivacionales	16

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Calidad de atención</i>	<i>1. Elementos tangibles</i>	1. Equipamiento moderno	1
		2. Instalaciones físicas atractivas	2
		3. Limpieza	3
		4. Materiales informativos	4
		5. Presentación pulcra	5
	<i>2. Confiabilidad</i>	6. Realización de actividades a tiempo	6
		7. Interés	7
		8. Intervención correcta	8
		9. Atención oportuna y segura	9
	<i>3. Empatía</i>	10. Atención individualizada	10
		11. Adecuada atención	11
		12. Interés para el bienestar	12
		13. Identificación de necesidades	13
	<i>4. Capacidad de respuesta</i>	14. Respuesta a preguntas o dudas	14
		15. Priorización de atención	15
		16. Conocimiento, destreza y habilidad	16
		17. Disposición a la ayuda	17
	<i>5. Seguridad</i>	18. Inspiración de confianza	18
		19. Seguridad en tensión	19
		20. Cortesía y amabilidad	20
		21. Seguridad en el quehacer	21
		22. Gestión documentaria	22

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
PARA MEDIR LA GESTIÓN POR PROCESOS

Autora: López Laura, Grace Jocelyn

Se agradece anticipadamente a los colaboradores en un Municipalidad distrital de la Región Cusco

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Procesos estratégicos	Misión	1. Conozco la misión de la Municipalidad					
	Visión	2. Tengo conocimiento de la visión establecida por la Municipalidad					
	Objetivos	3. Conozco los objetivos planteadas por la municipalidad					
	Metas	4. Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.					
	Políticas institucionales	5. Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658					

		6. La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública					
Procesos operativos o misionales	<i>Cadena de valor</i>	7. Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.					
		8. Considero que el servicio que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.					
	<i>Procesos críticos</i>	9. Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano.					
		10. Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos.					
	<i>Cambios operacionales</i>	11. Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución.					
Procesos de apoyo o soporte	<i>Gestión por resultados</i>	12. Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos					

		operativos.					
		13. Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados					
	Capacitaciones	14. Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad					
		15. La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos					
	Acciones motivacionales	16. Considera que la municipalidad ha implementado acciones que facilite la Gestión por procesos.					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

PARA MEDIR EL CALIDAD DE ATENCIÓN

Autora: López Laura, Grace Jocelyn

Se agradece anticipadamente la colaboración de los servidores de la
municipalidad distrital de la región Cusco

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA
ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Equipamiento moderno</i>	23. Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
	<i>Instalaciones físicas atractivas</i>	24. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
	<i>Limpieza</i>	25. El servicio donde lo atienden se encuentra limpio.					
	<i>Materiales informativos</i>	26. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.					
	<i>Presentación pulcra</i>	27. La presentación del profesional de la institución es pulcra.					
<i>Confiabilidad</i>	<i>Realización de actividades a tiempo</i>	28. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.					
	<i>Interés</i>	29. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema.					
	<i>Intervención correcta</i>	30. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.					
	<i>Atención oportuna y segura</i>	31. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.					
<i>Empatía</i>	<i>Atención individualizada</i>	32. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada					

	<i>Adecuada atención</i>	33. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.					
	<i>Interés para el bienestar</i>	34. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.					
	<i>Identificación de necesidades</i>	35. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Respuesta a preguntas o dudas</i>	36. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
	<i>Priorización de atención</i>	37. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.					
	<i>Conocimiento, destreza y habilidad</i>	38. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
	<i>Disposición a la ayuda</i>	39. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.					
<i>Seguridad</i>	<i>Inspiración de confianza</i>	40. El profesional de la institución le inspira confianza.					
	<i>Seguridad en tensión</i>	41. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución					
	<i>Cortesía y amabilidad</i>	42. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.					
	<i>Seguridad en el quehacer</i>	43. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.					
	<i>Gestión documentaria</i>	44. La institución le denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Calidad de servicio	Procesos estratégicos	Misión	33. Conozco la misión de la Municipalidad	x		x		x		x			
		Visión	34. Tengo conocimiento de la visión establecida por la Municipalidad	x		x		x		x			
		Objetivos	35. Conozco los objetivos planteadas por la municipalidad	x		x		x		x			
		Metas	36. Considero que la gestión por procesos permitirá a simplificar procesos y brindará satisfacción al usuario al obtener un bien o servicio.	x		x		x		x			
		Políticas institucionales	37. Tengo conocimiento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658	x		x		x		x			
	38. La municipalidad le ha dado a conocer la Política de Modernización de la Gestión Pública												
	Procesos operativos	Cadena de valor	39. Considero que los procesos operativos en la municipalidad vienen a ser el servicio que se brinda al usuario.	x		x		x		x			
			40. Considero que el servicio que se brinda al ciudadano debe estar plasmado en una cadena de valor.										

Procesos de apoyo o soporte	Procesos críticos	41. Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano.	X		x		x		x		
		42. Considero que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos.									
	Cambios operacionales	43. Considero que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución.	x		x		x		x		
	Gestión por resultados	44. Considero que los procesos de soporte dan apoyo a los procesos operativos.	x		x		x		x		
		45. Considero que es importante la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre de una gestión funcional a la de resultados	x		x		x		x		
	Capacitaciones	46. Ha sido capacitado en el tema de Gestión por Procesos de manera externa a la municipalidad	x		x		x		x		
		47. La municipalidad le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos	x		x		x		x		
	Acciones motivacionales	48. Considera que la municipalidad ha implementado acciones que facilite la Gestión por procesos.	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Llontop Chavesta Vanessa del Pilar.

15 / 06 / 2022

Firma del experto


 Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
 DNI. 43183740

Experto

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1. Los equipos del servicio para la atención son modernos.	x		x		x		x		
		Instalaciones físicas atractivas	2. Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	x		x		x		x		
		Limpieza	3. El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	x		x		x		x		
		Materiales informativos	4. Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de la institución son visibles.	x		x		x		x		
		Presentación pulcra	5. La presentación del profesional de la institución es pulcra	x		x		x		x		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	6. El profesional de la institución realiza las actividades en el tiempo establecido.	x		x		x		x		
		Interés	7. El profesional de la institución demuestra interés en solucionar el problema..	X		X		X		X		
		Intervención correcta	8. El profesional de la institución desarrolla la intervención en forma correcta.	x		x		x		x		
		Atención oportuna y segura	9. El profesional de la institución le brinda atención de forma oportuna y segura.	x		x		x		x		
	Empatía	Atención individualizada	10. El profesional de la institución le brinda una atención individualizada	x		x		x		x		
		Adecuada atención	11. El profesional de la institución le escucha con mucha atención.	x		x		x		x		
		Interés para el bienestar	12. El profesional de la institución muestra interés en el bienestar.	x		x		x		x		
		Identificación de necesidades	13. El profesional de la institución identifica las necesidades específicas cuando lo requiere	x		x		x		x		
	C _a		Respuesta a preguntas o dudas	14. El profesional de la institución le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	x		x		x		x	

Seguridad	Priorización de atención	15. El profesional de la institución prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	x		x		x		x	
	Conocimiento, destreza y habilidad	16. El profesional de la institución demuestra conocimiento, destreza y habilidad..	x		x		x		x	
	Disposición a la ayuda	17. El profesional de la institución está dispuesto a ayudar en todo momento.	x		x		x		x	
	Inspiración de confianza	18. El profesional de la institución le inspira confianza.	x		x		x		x	
	<i>Seguridad en tensión</i>	19. Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de la institución	x		x		x		x	
	Cortesía y amabilidad	20. El profesional de la institución le trata con cortesía y amabilidad.	x		x		x		x	
	Seguridad en el que hacer	21. El profesional de la institución demuestra seguridad en su labor.	x		x		x		x	
Gestión documentaria	22. La institución denota seguridad respecto a la gestión documentaria en el proceso de atención.	x		x		x		x		

Grado y nombre del experto: Ing. Llontop Chavesta Vanessa del Pilar, Magíster en Gestión Pública.

15/ 06/ 2022

Firma del experto :

Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
DNI. 43183740

Experto

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Título de la tesis: Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Instrumento para medir la gestión de procesos *en la atención a los ciudadanos* en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.

3. TESISISTA:

Br: López Laura, Grace Jocelyn

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de junio del 2022

 <p>Mg. Vanessa del Pilar Harito Chaves DNI. 43183740</p> <p>EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Constancia SUNEDU del validador



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLONTOP CHAVESTA**
Nombres **VANESSA DEL PILAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **43183740**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **22/03/21**
Resolución/Acta **0087-2021-JCV**
Diploma **052-106568**
Fecha Matrícula **10/01/2015**
Fecha Egreso **09/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762351

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2022 22:35:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo. Carta de aceptación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI
LA CONVENCIÓN – CUSCO
Creado por Ley N° 26521- 1995
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Pichari, 06 de Julio del 2022.

CARTA N° 014-2022-MDP-URH/MLG

Señor(a):
MG. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ
JEFE EPG-UCV-CH
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION
REFERENCIA : SOLICITUD REG. 8738

De mi mayor consideración.-

Por medio de la presente es grato dirigirme a usted, para expresar un saludo cordial a nombre de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pichari y a la vez comunicarle con relación al documento de la referencia, en la cual solicita FACILITAR EL ACCESO a la Srta. **GRACE JOCELYN LOPEZ LAURA**, identificado con DNI N° 71961609, estudiante del programa **MAESTRIA CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien se encuentra desarrollando su trabajo de investigación (Tesis), sobre el tema: **GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA REGIÓN CUSCO**.

Al respecto, comunico la **ACEPTACIÓN** de su solicitud a fin de que pueda realizar su trabajo de investigación (Tesis), facilitando la información que requiera, para el desarrollo de su tesis.

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI
LA CONVENCIÓN - CUSCO
Lic. Misael Landeo Gutierrez
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Dirección: Jr. César Vallejo S/N - Plaza Principal Pichari- VRAEM- La Convención - Cusco

Anexo. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach de la variable gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	16

Alfa de Cronbach de la variable gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	22

ANEXO. Base total

32 : CAL_V1_GESTIÓN...																Visible: 42 de 42 var	
	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D2_P7	V1_D2_P8	V1_D2_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D3_P12	V1_D3_P13	V1_D3_P14	V1_D3_P15	V1_D3_P16	
4	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	1	1	1	3	1	1	
5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	2	3	3	4	
6	3	3	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	5	
7	2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	4	2	2	1	1	
8	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	
9	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
10	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	4	
11	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	
12	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	3	2	2	4	2	1	
13	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	
14	1	1	1	1	2	3	3	2	4	3	2	2	1	1	1	2	
15	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	4	3	2	
16	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	
17	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	
18	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	4	3	2	
19	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	
20	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	
21	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	2	
22	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	5	5	3	2	3	
23	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	
24																	

11 : CAL_V1_GESTIÓN... 25,00																Visible: 42 de 42 varia						
	V2_D1_P1	V2_D1_P2	V2_D1_P3	V2_D1_P4	V2_D1_P5	V2_D2_P6	V2_D2_P7	V2_D2_P8	V2_D2_P9	V2_D2_P10	V2_D3_P11	V2_D3_P12	V2_D3_P13	V2_D4_P14	V2_D4_P15	V2_D4_P16	V2_D4_P17	V2_D4_P18	V2_D5_P19	V2_D5_P20	V2_D5_P21	V2_D5_P22
1	2	2	1	1	2	2	2	3	4	4	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	4
2	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1
3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	4	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	4	5
5	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
6	2	2	1	1	2	2	2	3	4	4	3	2	2	1	1	2	1	1	4	2	3	2
7	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1
8	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1
9	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3	4	5
11	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
12	2	2	1	1	2	2	2	3	4	4	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
13	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2
14	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4
15	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1
16	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1
17	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
18	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1
19	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1
20	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
21	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2

Anexo. Validación de la propuesta

Validador 1

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 5 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: Jefe de logística
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Municipalidad de José Leonardo Ortiz
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 5 años
- 1.5. Grado académico: Magíster en Gestión pública

2. Test de autoevaluación del experto:

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

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

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

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		

Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<i>Nombres y apellidos del experto</i>	ATOCHE ESPINOZA EVELYN IBET
---	------------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Diseñando una gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

1.1. ASPECTOS GENERALES:

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

1.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				

2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				
10	Creatividad de presentación de la propuesta	X				

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

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

Experto: Ing. Atoche Espinoza Evelyn Ibet, Magíster en Gestión Pública.

Lugar y fecha Chiclayo, 20 de julio del 2022

firma  _____

DNI N° 74153761

Validación de experto 2 de la propuesta

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

III. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

3. Datos generales del experto encuestado:

- 3.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 2 años.
- 3.2. Cargos que ha ocupado: Administradora
- 3.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Dil data Consulting S.C.R.L
- 3.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 5 años
- 3.5. Grado académico: Magíster en Gestión pública

4. Test de autoevaluación del experto:

- 2.2 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

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

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

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		

Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

IV. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	RUMICHE IRIGOIN LIZ KARIM
--	----------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Diseñando una gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

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

4.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				

4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				
10	Creatividad de presentación de la propuesta	X				

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

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

Experto: Ing. Rumiche Irigoín Liz Karim, Magíster en Gestión Pública.

Lugar y fecha Chiclayo, 20 de julio del 2022

firma



Liz Karim Rumiche Irigoín
 Ing. Liz Karim Rumiche Irigoín
 DNI: 71592850

DNI N° 71592850

Validación de experto 3 de la propuesta

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

V. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

5. Datos generales del experto encuestado:

- 5.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 3 años.
- 5.2. Cargos que ha ocupado: Jefa de logística
- 5.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Municipalidad de Chiclayo
- 5.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 8 años
- 5.5. Grado académico: Magíster en Gestión pública

6. Test de autoevaluación del experto:

- 2.3 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

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

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

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

en su trabajo propio.			
Su intuición	X		

VI. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	LLONTOP CHAVESTA VANESSA DEL PILAR
--	---

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Diseñando una gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

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

6.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				

5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				
10	Creatividad de presentación de la propuesta	X				

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

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

Experto: Ing. Llontop Chavesta Vanessa del Pilar, Magíster en Gestión Pública.

Lugar y fecha Chiclayo, 21 de julio del 2022

firma 
 Mg. Vanessa del Pilar Llontop Chavesta
 DNI. 43183740

DNI N° 43183740



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad distrital de la Región Cusco", cuyo autor es LOPEZ LAURA GRACE JOCELYN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL DNI: 26697122 ORCID 0000-0002-5682-2500	Firmado digitalmente por: HTORRESAM el 09-08- 2022 08:12:52

Código documento Trilce: TRI - 0380942