



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una  
entidad de anticorrupción - Chachapoyas

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

**AUTORA:**

Clavo Guevara, Araceli Veronica (ORCID: 0000-0002-3454-9152)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)-

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Pedro José, mi amado hijo, por ser mi más grande tesoro y fuente de superación cada día.

A mis padres, José Santos y Gladis Violeta, que son ejemplo de amor, fe, perseverancia, dedicación y apoyo constante.

A Flor y Armandina, mis abuelas, quienes marcaron mi infancia y recuerdo con amor.

A Irina, mi prima querida, sé que desde el cielo disfrutas cada logro que tengo aquí en la tierra. Un beso al cielo.

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser mi guía permanente y esa luz en los momentos más difíciles de mi existencia.

A Yuliana, mi hermana, por acompañarme en esta aventura llamada maestría y por su apoyo constante.

Al asesor, Dr. Rafael Damián Villón Prieto, por todos sus conocimientos y paciencia para sacar adelante este trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2 Variable y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS.....	53

## Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Dimensión procesos estratégicos</i> .....	20
Tabla 2	<i>Dimensión Procesos operativos</i> .....	21
Tabla 3	<i>Dimensión Procesos de apoyo</i> .....	22
Tabla 4	<i>Variable Gestión por procesos</i> .....	23
Tabla 5	<i>Dimensión Elementos Tangibles</i> .....	24
Tabla 6	<i>Dimensión Fiabilidad</i> .....	25
Tabla 7	<i>Dimensión Capacidad de respuesta</i> .....	26
Tabla 8	<i>Dimensión Seguridad</i> .....	27
Tabla 9	<i>Dimensión Empatía</i> .....	28
Tabla 10	<i>Variable Calidad de atención</i> .....	29
Tabla 11	<i>Variable Gestión por procesos</i> .....	30
Tabla 12	<i>Variable Calidad de atención</i> .....	31

## Resumen

La presente de investigación tuvo como objetivo determinar como la gestión por procesos mejorará la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción – Chachapoyas, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal descriptivo simple, explicativo, longitudinal y propositivo, la muestra estuvo conformada por personal y usuarios de la entidad anticorrupción, se obtuvo como resultados que el 59% de los encuestados indicó que en la entidad de estudio existe conocimiento sobre gestión por procesos y un 25% señaló que no se tiene conocimiento del mismo, respecto a la calidad de atención, se obtuvo que el 68 % manifestó que, si existe una atención adecuada en la entidad anticorrupción, mientras que el 19% indicó que no existe la misma, concluyendo que, se ha determinado que la gestión por procesos mejora la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, generando un compromiso de los funcionarios y servidores para la mejora continua que permita brindar un mejor servicio al usuario, la que se podrá realizar a través de la propuesta que consiste en mejorar los conocimientos del personal que laboran en la entidad con la finalidad de crear valor al servicio brindado.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, calidad de atención, entidad y anticorrupción, procedimiento, cliente.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine how process management will improve the quality of user service in an anti-corruption entity - Chachapoyas, the methodology used had a quantitative approach, with a non-experimental design, simple descriptive cross-sectional, explanatory, longitudinal and propositional, the sample was made up of staff and users of the anti-corruption entity, it was obtained as results that 59% of the respondents indicated that in the study entity there is knowledge about process management and 25% indicated that they are not aware of it , regarding the quality of care, it was obtained that 68% stated that, if there is adequate care in the anti-corruption entity, while 19% indicated that it does not exist, concluding that it has been determined that process management improves the quality of user service in an anti-corruption entity - Chachapoyas, generating a commitment of officials and serv leaders for continuous improvement that allows providing a better service to the user, which can be done through the proposal that consists of improving the knowledge of the personnel that work in the entity in order to create value to the service provided.

**Keywords:** Management by processes, quality of care, entity, anti-corruption, process, customer.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con el devenir de los años, la tecnología ha evolucionado a tal magnitud que las entidades han tenido la obligación de adaptarse a estas actualizaciones, es por ello que, a través de la realidad problemática, se puede delimitar que cada vez la organización dentro de las fiscalías se está convirtiendo en escenarios cambiantes, debido al avance de la tecnología y la ausencia de capacitación al personal tanto fiscal como administrativo, siendo que los usuarios se han vuelto más exigentes y la carga procesal se ha acrecentado en los últimos años, de ahí que surge la gestión de procesos como un mecanismo para mejorar la organización del despacho fiscal y la atención que se le da al usuario, a nivel internacional Neder et al. (2018) en su artículo de investigación señalan que la gestión por procesos nace como una herramienta para satisfacer las necesidades de las entidades siendo una forma de administrar las organizaciones a través de diferentes procesos con el objetivo de crear valor tanto para los usuarios como para los trabajadores, también en su trabajo de investigación Susa et al. (2018) refieren que la gestión de procesos ha llevado a las entidades a reestructurar sus modelos de gestión siguiendo la orientación del mismo, surgiendo el interés de los investigadores para encontrar solución a aquellas limitaciones que afectan a las organizaciones en la implementación de los mismos, en su artículo científico Azhar (2019) indica que el proceso se relaciona con la información trascendental y significativa en una institución, ya que ayuda a la evolución de la misma, considerando importante la gestión de proceso para el desarrollo de las labores dentro de la institución, conforme así lo sostienen Medina et al. (2021) que consideran que la gestión por procesos es administrar los procedimientos institucionales destinados a aumentar el agrado del usuario, contribuyendo a su valor, por lo que el progreso de las entidades estriba en que sus procedimientos estén enfilados con sus planes, misión y objetivos, también en su trabajo de investigación sustentan Fetais et al. (2022) que la perdurabilidad de las entidades estriba en la toma de decisiones que aseguren su permanencia frente a los cambios o a la competencia, lográndose a través de la reorganización de los procesos existentes con la finalidad de obtener el éxito de éstas, respecto a la calidad de atención conforme sostienen en su artículo de investigación Joudeh y Dandis (2018) el servicio de calidad contribuye a colmar las expectativas que tiene el cliente conllevando a su fidelización, también

señalan que el tener un servicio de calidad conlleva a la complacencia de sus necesidades que repercute en beneficio de la organización, Ahmad et al. (2020) indican que existe una correspondencia entre la calidad de servicio, fidelidad del usuario y satisfacción del mismo teniéndose en cuenta que si se aumenta la calidad del servicio pues también se elevan la satisfacción y lealtad del usuario en la organización, como así lo indica en su artículo de investigación Quintuña (2021) que la calidad de atención no debe limitarse solo a la atención como tal, sino también comprender al colaborador administrativo, operarios, materiales, insumos, etc, que evidencian valores positivos en varios aspectos tanto para la atención del usuario interno como externo, tenemos también a Saraiva y Salmazo (2022) que en su artículo de investigación señalan que la calidad de atención involucra objetivos a corto, mediano y largo plazo que se interrelacionan con la educación, recurso humano y material, trabajo en equipo, en el ámbito nacional en su investigación Salazar et al. (2020) señalan que la gestión por procesos repercute en la administración de las organizaciones gubernamentales sosteniendo que la aplicación de ésta viene escoltada de diversos factores para afrontar de forma adecuada las necesidades de los ciudadanos, no siendo menos importante la atención brindada a los usuarios, en su artículo de investigación Vega et al. (2021) señalan que la gestión por procesos es importante ya que ayuda a lograr buenos resultados en la gestión de cualquier entidad y muestra con claridad en que áreas se produce valía y su articulación con los usuarios, conjuntamente suministra un mayor enfilamiento entre los fines estratégicos de la entidad y lo que necesitan los clientes, también tenemos a Huapaya (2019) en su artículo de investigación refiere que la gestión por procesos se enfoca en implementar una nueva forma de organización que se basa en resultados como producto de la eficiencia creada por ésta, por lo que tiene estrecha correspondencia con la calidad de atención, como así lo señalan en su artículo de investigación Álvarez et al. (2019) la calidad de atención al usuario repercute en la formación de la satisfacción del mismo siendo un elemento clave para toda entidad, debiendo de oír sus críticas y sugerencias para medir su agrado, ya que ayudará a acercar sus servicios a las necesidades existentes y acoplarse a los escenarios que surgirán, se toma en consideración lo mencionado por Ministerio de Economía y Finanzas (2018) explica que la opinión de los usuarios es un aspecto fundamental de importancia que tiene que ser

reconocida y tomada en cuenta por las entidades, con el fin de que no se suscitan reclamos, quejas contra los servicios brindados ni contra los colaboradores, como bien hace mención el plan de mejora del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación (2018) que indica que la calidad de atención y la gestión de procesos son medios que todo tipo de entidades debe poseer con el objetivo de perfeccionar la atención y las necesidades del usuario que busca seguridad, transparencia e imparcialidad dentro de los procesos, pues como bien menciona Jiménez et al. (2018) en relación que, la gestión por procesos está unida con el trabajo de calidad que incrementa la vigilancia de las actividades que se despliegan en una institución y se cumpla con las tareas del personal que labora en la entidad, frente a ello Sánchez (2021) precisa que, unas de las necesidades de los estados es contrarrestar el problema sobre la deficiente competitividad y poca eficiencia y eficacia que limita la finalidad de garantizar los servicios de calidad para los ciudadanos, siendo que la gestión por procesos debe perfeccionar la tarea de brindar productos de calidad, así también Pomatanta (2020) señala que, para mejorar la efectividad de la gestión se tiene que trabajar en la gestión por procesos lo cual va a permitir aumentar la cualidad de servicio al usuario porque contribuye a optimar sus recursos y favorece a la eficiencia de la gestión, se formuló el problema, cómo la gestión por procesos mejorará la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, tal es así que la justificación estribó en analizar la existencia de gestión por procesos en la entidad, debido a que aplicando una propuesta de gestión por procesos se busca mejorar la calidad de servicio a los usuarios y a la institución, asegurando la confianza y generando una calidad administrativa planificada, por lo que se requiere mejorar la calidad de atención dentro de la entidad a través de la aplicación de la gestión por proceso, se estableció como objetivo general determinar como la gestión por procesos mejorará la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, se plantearon como objetivos específicos: analizar la gestión por procesos en la entidad; analizar la mejora de calidad de atención al usuario en la entidad anticorrupción, analizar la relación entre gestión por procesos y calidad de atención y proponer la aplicación de la gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al usuario en la entidad, la hipótesis planteada: Ha: La gestión por procesos mejora la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción – Chachapoyas.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Este capítulo se desarrollan los antecedentes, los cuales tienen el propósito de generar una sostenibilidad y respaldo a la presente investigación, así mismo es importante resaltar que las investigaciones estarán bajo un proceso de análisis, es por ello que se detalla de la siguiente manera:

Desde una perspectiva internacional, respecto a la primera variable de estudio, se tiene lo sustentado por Martínez (2021) quien estudió la variable gestión por procesos, cuyo objetivo fue plantear un tipo de gestión por procesos en una institución educativa utilizando una metodología descriptiva – propositiva, no experimental, teniendo como resultado que dicha institución no tiene una guía de gestión por procesos ya que sus trámites se efectúan de forma tradicional, evidenciándose en la baja puntuación derivado en los procedimientos operativos, la utilización de instrumentos de gestión por procesos y las fallas en las fases metodológicas de los procedimientos, concluyendo que existe el escenario ideal para que a través del esquema de gestión del área de administración logre evolucionar hacia la gestión por procesos, dicho estudio guarda relación con la presente investigación en el sentido que la gestión por procesos mejora la marcha administrativa lo que redundará en la atención al usuario.

Tenemos a Alcívar (2021) que en su trabajo de maestría examinó la gestión por procesos cuyo objeto es conocer la trascendencia de ésta en un área agroindustrial dedicada a la producción de azúcar y alcohol derivado de la caña de azúcar y su repercusión en la producción de dicha área a través de la utilización competente de los bienes, dicha investigación es de enfoque mixto (Cual-cuanti) con una preponderancia cualitativa, su diseño es de tipo concurrente, siendo el resultado la ausencia de una gestión por procesos apropiada para el manejo correcto de la planeación estratégica, administrativa y técnica, concluyendo que la gestión por procesos ayudará al gestor a vigilar y crear mejores prácticas de mantenimiento y estructuración en el área, dicho estudio mostró que es necesario contar con una gestión por procesos ya que a través de la misma se obtienen mejoras en la planificación estratégica de la organización.

Por su parte Reyes y Minchala (2020) analizaron la variable gestión por proceso, cuyo objetivo fue plantear una gestión por procesos para la transformación de cuero en una empresa curtiembre adoptando indicadores de gestión por procesos que

permitan la homogenización de los procesos productivos en base a las Buenas Prácticas Industria del Cuero y la creación de una guía de procesos acorde a la norma ISO 9001:2015, la investigación es de tipo aplicada, concluyó que esta herramienta de gestión por proceso mejora rotundamente la eficacia de las industrias de automatización, ya que se ha demostrado que este mecanismo permitió a la empresa detectar que procedimiento o etapas generaban un retraso frente su efectividad, el estudio de esta variable nos permitió evidenciar que la gestión por procesos es sustancial ya que favorece la mejora de la productividad de una organización.

Tenemos también que en su artículo de investigación a Medina et al. (2019) abordan la variable gestión por procesos teniendo como objetivo proponer un procedimiento para la mejora de procedimientos centrando su propósito en conseguir la orientación al usuario, el alineamiento estratégico y la continua mejora, utilizando método estadístico de los Clúster y el software SPSS en más de ochenta procesos de avance hallados en la bibliografía de la materia, su utilización a medias por más de diez años, en aproximadamente cuarenta empresas de fabricación y servicio, concluyendo que lo resaltante de la propuesta está en la facultad de actuar inicialmente sobre aquellos procesos que intervienen de forma categórica en la realización de los fines trascendentales y dejen huella en los usuarios mediante un procedimiento de continua mejora, dicho estudio aportó a mi investigación la importancia de la gestión por procesos para llegar a mejorar los procedimientos en una organización.

En su tesis de maestría Muñoz (2018) explicó la variable gestión por proceso cuyo objetivo fue mejorar las gestiones que se realizan en el área de administración, aplicó una metodología de tipo descriptiva, concluyó que, toda empresa que ha logrado sus objetivos y se ha estancado en una misma etapa, es primordial que aplique una gestión por proceso, por cuanto es considerada como un mecanismo que ayudará directamente a detectar la causa del estancamiento de la empresa, generando así una exclusión de los procedimientos que generan una pérdida de eficacia, esta investigación es importante, porque confirma que toda empresa debidamente constituida y no logra sus objetivos para tener una buena organización debe plantearse la necesidad de incorporar la gestión por proceso esto con la finalidad de enmendar las etapas que impiden lograr su propósito.

En relación a la variable de estudio calidad de atención, también Arévalo (2018) realizó su investigación con el objeto de establecer mejoras por parte de la entidad hospitalaria frente a la atención otorgada a los pacientes, para ello aplicó una tipología investigativa descriptiva, concluyendo que, a causa de la mala calidad de atención, los usuarios han generado distintas quejas en contra del centro de salud, con el propósito de que sean tomados en cuenta desde la perspectiva de salud hasta la administración de medicamentos, de igual manera es preciso resaltar lo citado por el autor, ya que es evidente que en gran cantidad de centros hospitalarios a nivel latinoamericano la calidad de atención que es otorgada a los usuarios es considerada desatinada, quedando demostrado que los centros de salud aún no han generado una adecuada reforma con el propósito de mejorar o alcanzar la satisfacción de los usuarios, este estudio nos ayudó a comprender que la calidad de atención al usuario es importante para mejorar los mecanismos de atención en una organización.

En su trabajo de maestría Maggui (2018) estudió la variable calidad de atención, cuyo objetivo fue valorar el nivel de agrado del usuario respecto a la cortesía y calidad dada en el departamento de emergencia pediátrica de un centro hospitalario, empleó el tipo de investigación transversal analítico, teniendo como resultado que en las dimensiones en las que hay insatisfacción de parte de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se encuentran parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones obtuvieron valoraciones bajas, concluyendo que el servicio no brindaba confianza plena al usuario y la atención era defectuosa en relación al trato, este estudio aportó las dimensiones sobre las que se basa esta investigación ayudando a entender que la calidad de atención es un pilar fundamental en una entidad.

En su tesis de maestría, Castellón (2019) estudió la variable calidad de atención en un nosocomio en Managua – Nicaragua en el año dos mil diecinueve, cuya finalidad fue estudiar la calidad de atención en el departamento de medicina interna del centro médico, hizo un estudio de tipo descriptivo de corte transversal obtuvo como resultados que el cincuenta y cuatro punto seis por ciento fueron féminas, entre las edades de cincuenta a cincuenta y nueve años con treinta y cuatro punto tres por ciento, el alto porcentaje de agrado en expectación, en cuanto a empatía noventa

y cinco por ciento y en percepción fue confianza con ochenta y cuatro punto cuarenta y nueve por ciento, la capacidad de respuesta con baja medida de un ochenta y nueve punto tres por ciento y percepción con setenta y cuatro punto veinticuatro por ciento, por lo que concluyó que el servicio prestado es satisfactorio, este estudio contribuyó a mi investigación porque señaló que es importante la calidad de atención en una entidad.

Se tiene la investigación sustentada por Noboa (2021) quien analizó la variable de calidad de atención al usuario, cuyo objetivo fue determinar si en el centro hospitalario, los clientes estaban satisfechos con el trato brindado por los especialistas, cabe señalar que, la investigación fue desarrollada con una metodología de tipo descriptiva, concluyendo que los comentarios realizados por los usuarios fue calificado como el factor principal para la sostenibilidad de una entidad o empresa que brinda algún servicio al público, por ende, es importante señalar que las entidades deben tomar en consideración las opiniones que son expresadas por los usuarios, con el propósito de lograr subsanar los elementos que generan una baja calidad de atención, aportó a la presente investigación que uno de los requisitos para el surgimiento de una empresa es tener presente los comentarios y opiniones de los usuarios para la mejora del servicio.

En el contexto nacional, es adecuado señalar lo que precisan Aranda et al. (2018) en relación a la variable gestión por proceso, como mecanismo para el mejoramiento y cumplimiento de todos los objetivos de un ministerio, tuvo una metodología de tipo descriptiva, concluyendo que la institución antes mencionada carecía de un orden administrativo, es por ello que se generaba incumplimiento en sus obligaciones, sin embargo, a través de distintas investigaciones se logró aplicar la gestión de proceso, la cual permitió reordenar de una manera transversal las funciones que deberían cumplir los colaboradores, del aporte sustentado por los autores se puede afirmar que la gestión por proceso es una herramienta idónea para cualquier empresa, entidad o institución, mediante la cual se puede cumplir con todos los requisitos para una adecuada atención a los usuarios, dicha información de suma importancia porque brinda credibilidad a la variable de investigación.

Por su parte, Delgado y Calsina (2019) en su artículo de investigación estudiaron la variable gestión por procesos cuyo objeto fue establecer el efecto de una guía de

gestión por procesos con el fin de disminuir las quejas, homogeneizar las funciones realizadas por los controladores de campo y tener los materiales solicitados por los trabajadores, utilizó una metodología de tipo experimental con un diseño cuasiexperimental y de tipo serie de tiempo, aplicó estadística descriptiva e inferencial, cuyo resultado fue la reducción de quejas, estandarización de las actividades y los materiales entregados a tiempo, concluyendo que el cliente mejoró su nivel de percepción hacia la empresa de servicios, esta investigación nos permitió entender que la gestión por procesos es importante en una organización porque ayuda a disminuir brechas de descontento de los usuarios, existiendo por tanto, una relación entre ambas variables de estudio.

También tenemos la tesis de maestría desarrollada por Córdova (2022) quien estudió la variable gestión por procesos, cuyo como fin general fue explicar de qué forma la gestión por procesos se interrelaciona con la capacidad productiva desde la óptica de los profesores de un centro educativo, trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con nivel correlacional causal y diseño no experimental, obtuvo como resultado el factor de correlación de cero coma ochocientos ochenta y nueve y su sigma de cero coma cero cero cero, desechando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, concluyendo que el acertado uso de la gestión por procesos aumentará la capacidad productiva de los docentes de la institución educativa, esta investigación ayudó a entender que la gestión por procesos es importante porque coopera con mejorar la capacidad de los trabajadores como método para conseguir los objetivos trazados en la organización.

Aunado a ello, Paripancca (2019), en su trabajo de investigación analiza la variable de calidad de atención al cliente, teniendo como objetivo la intención de generar un mejoramiento a la atención otorgada a los usuarios que se encuentran referidos en el hospital de asociación pública privada, tuvo como metodología de tipo básica de nivel descriptivo, concluyendo que los usuarios externos que han sido referidos al centro hospitalario, se encuentran insatisfechos por la calidad de atención brindada a su persona, el aporte de esta investigación es que ayuda a entender la variable de calidad de atención que es la relación que se da entre el usuario y la entidad, en su mayoría es considerada fundamental para el adecuado desarrollo de una entidad, ya que toda institución será considerada eficiente cuando los usuarios sean

atendidos correctamente, favoreciendo de tal manera su bienestar y la atención al mismo.

Tenemos también el trabajo de investigación de Vela (2021) quien investigó la variable de calidad de atención, cuya finalidad fue establecer el nivel de la eficacia de atención en la posta médica, utilizó la metodología de tipo cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal, teniendo como resultado un sesenta y siete punto seis por ciento sobre la calidad del servicio lo que se traduce en la satisfacción del usuario del centro de salud, concluyendo que uno de los requisitos principales para la atención del usuario, es la infraestructura y equipamiento que presenta las instituciones o entidades, ya que a través de ello los trabajadores podrán cumplir cabalmente con sus funciones a favor del usuario además de que se encontraban satisfechos con el nivel de calidad, esta investigación fue importante porque genera credibilidad a la variable de calidad de atención dentro de una entidad pública.

Por su parte, Pedraza (2021) en su tesis estudia las variables gestión por procesos y la calidad de atención, cuya finalidad fue establecer la correspondencia entre gestión por procesos y la calidad de atención en un centro hospitalario, usando una metodología de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo de corte transversal, obtuvo como resultado de su estudio un nivel de significancia de cero como cero cero ocho y su coeficiente de correlación fue de cero coma quinientos setenta y ocho, concluyendo que con una mejora en los procesos se obtendrá estándares superiores respecto a la calidad de atención de los usuarios también la gestión por procesos se utilizará como modelo para los procesos por cuanto cumple un papel primordial en la calidad de atención, dicho estudio ayudó a mi investigación para conocer la interrelación existente entre la gestión por procesos y calidad de atención.

Tenemos también a Martín (2022) en su tesis de maestría analizó las variables gestión por procesos y calidad de atención, cuyo objetivo fue conocer de qué forma se relacionan dichas variables en un laboratorio de una entidad de salud, realizó un estudio descriptivo transversal del tipo correlacional, retrospectivo, usando una muestra de ciento cuatro pacientes que acudieron al área de salud, obteniendo como resultados que la gestión por procesos está implementada en un treinta y siete por ciento y la calidad de atención al usuario es regular en un ochenta y siete

punto tres por ciento, concluyendo que hay una correspondencia directa moderada entre la gestión por procesos y la calidad de atención, esta investigación ayudó a entender que existe una cadena entre la gestión por procesos y la calidad de atención, ya que la primera de las nombradas contribuye a que la atención a los usuarios mejore en las entidades públicas y privadas.

En su trabajo de maestría Zavaleta y García (2018) evaluaron la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, buscando la relación que pueda existir de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el departamento de medicina física y rehabilitación, el estudio que realizó fue correlacional transversal, donde su población estuvo conformada por cincuenta y nueve pacientes del MINSA y cuarenta pacientes del ESSALUD, los que fueron atendidos en el Hospital de Chota indicaron en un setenta y ocho por ciento que la calidad atención fue regular y un ochenta y dos punto cinco por ciento de los que fueron atendidos en el Essalud Chota mencionaron tener una calidad de atención regular, este estudio aportó a la investigación en el sentido que es importante brindar una calidad de atención en las organizaciones con la finalidad de obtener las metas propuestas.

En el ámbito local, tenemos a Encina (2018) que en su trabajo de maestría estudió la variable calidad de atención, cuyo objetivo fue evaluar la atención que se les brinda a los usuarios en un hospital estatal, analizando la estructura, proceso y resultado obtenido después de cada atención, el estudio fue de tipo descriptivo, de carácter evaluativo, aplicando la encuesta a personas que utilizaron el servicio de enfermería, familiares así como el personal que labora en dicha área, obteniendo como resultado que no se brinda una atención adecuada pero los servicios son asequibles a los ciudadanos, que la infraestructura no es la adecuada, que existe retraso en la espera para obtener atención del personal, esta investigación ayudó a entender que la calidad de atención no solamente se circunscribe al personal que tiene contacto con los usuarios sino también a los elementos periféricos que rodean a la entidad.

En el desarrollo de las variables se ha operacionalizado de la siguiente forma: Variable gestión por procesos, con las siguientes dimensiones: Procesos Estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo; la variable calidad de atención con las dimensiones: Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En su artículo de investigación Beltrán et al. (2018) señalaron que la gestión por procesos es el que está constituido por un grupo de acciones realizadas por varias áreas que acrecientan valor y a la vez brindan una prestación a su cliente, en una organización a través de la gestión por procesos se propone mejorar, diseñar, definir prioridades con la finalidad de coadyuvar al logro de las metas establecidas generando valía a los usuarios y otras organizaciones de interés, un tipo de gestión compuesto por procesos ayuda a una meta global direccionada a los clientes de acuerdo con los principios de calidad y en modelos de negocio.

Por su parte, Martín (2022) en su trabajo de investigación refirió que, en la organización actual, se necesita un nuevo concepto estructural para las entidades que pueden ser vistas como una red de procesos coherentes y, por lo tanto, el modelo de gestión está asentado en los mismos, de acuerdo a lo establecido por la norma ISO 9001:2008 se origina una orientación que está basada en los procedimientos, esto cuando se despliegue, instaure y optimice la eficiencia de la gestión de calidad, intentando aumentar la complacencia de los usuarios, a través del acatamiento de sus requerimientos.

La gestión por procesos admite poder definir actividades y responsabilidades, estandarización y planificación de actividades, determinar el nivel de agrado del usuario para favorecer e impulsar el trabajo en equipo; considera a todos los empleados que trabajan, lo que promueve una excelente comisión y mejores resultados.

Aunado a ello, Carrión (2019) en su trabajo de investigación indicó que la gestión por procesos es la manera en que las organizaciones plantean los procesos, los perciben como un grupo de acciones y recursos que se encuentran interconectados y éstos a su vez, convierten elementos de entrada en elementos de salida con beneficio adicional para el consumidor, así, cada uno de los procedimientos incluidos en el sistema favorece al logro de los fines de la empresa.

La dimensión de procesos estratégicos o de gestión se encarga de establecer, revisar y actualizar estrategias, lo cual implica la anticipación de eventos, que requieren cambios permanentes, ya que las estructuras cambian con el tiempo y requieren la creación de nuevos planes y formas de implementarlos, lo que lleva a los involucrados a analizar más la situación para elegir las formas que consideran más efectivas en la gestión por procesos.

Tenemos a Fonseca et al. (2020) quienes refirieron que ejecutar un proceso estratégico demanda que todas las actividades puestas en el mismo sean creativas, organizadas e integren a todo el personal, solo así se determinará la eficiencia del mismo, es distinguido que el nivel preferente de la organización o la directiva sean quienes cuentan con objetivo de alcanzar una estructura orgánica óptima.

La dimensión de procesos operativos, se consideran procesos clave porque inciden directamente en la satisfacción o insatisfacción del cliente; además, forma la cadena de beneficio adicional de una empresa, todos estos procesos utilizan recursos y proporcionan funcionalidad y servicios adaptados a los clientes para satisfacer sus necesidades y por ende mejorar sus expectativas.

Por su parte Quiroa (2021) señaló que los procesos operativos son esenciales dentro de las organizaciones de las entidades públicas o privadas, que alcanzan una autonomía organizacional, los cuales no son definitivos porque están sujetos a mejoras y actualizaciones para perfeccionar el servicio, por ello son procesos que gozan de un dinamismo en la gestión para obtener un resultado.

En su artículo ESAN (2016) refirió que la dimensión de procedimientos de soporte o apoyo, son los que valen de soporte a los procedimientos claves y a los procedimientos estratégicos, en diversos casos, éstos son precisos para conseguir los fines de los procesos encaminados a satisfacer las necesidades y perspectivas de los consumidores, son necesarios para la difusión de las políticas de la institución, están ligados con los recursos de la organización, son importantes para todos los procesos de la entidad, sin éstos no será posible brindar el valor exigido por los usuarios, por lo que es trascendental que se comparta la misión y visión de la institución.

En su tesis de maestría Carrión (2019) señaló que la variable calidad de atención, es aquel grupo de valores propios que permiten apreciar una acción, es lo más importante que se debe hacer en cualquier empresa u organización, independientemente de sus características operativas, las entidades tienen que demostrar que poseen la capacidad de ejecutar esta base de una gestión, ya que será la primera impresión por parte de los usuarios, lo que les permitirá mantener la confiabilidad y seguridad en los servicios.

En su artículo de investigación, Febres y Mercado (2020) refirieron que la calidad de atención tiene como elemento importante a la satisfacción del usuario, es por

ello que los trabajadores deben utilizarla para optimizar todos los procedimientos institucionales para ostentar una cultura de calidad, la calidad absoluta en los servicios es fundamental reflejo de ese buen desenvolvimiento, basado en las posibilidades de mejora de cada individuo o de todos los procesos de trabajo de la institución, todo ello posible gracias a la exigencia de la gestión de la calidad, es por ello que, es un elemento de evaluación importante del sistema público.

Tenemos a Westreicher (2020) que en su artículo de investigación señaló que elementos tangibles se refiere a todo lo que es material y se puede percibir con cualquiera de los cinco sentidos y existen elementos tan evidentes como la infraestructura, equipos, personal y material de comunicación e información, es por ello que, lo tangible son los recursos materiales usados dentro de la gestión administrativa para mejorar el servicio al usuario.

En su tesis de maestría Ruiz (2020) señaló que la confiabilidad se refiere a la facultad de ejecutar la prestación de forma confiable y oportuna de acuerdo a los requerimientos del administrado; la dimensión de capacidad de respuesta, infiere a la inmediatez y disposición con los recursos que se cuenta para brindar el servicio en el momento adecuado; la seguridad, son las estrategias y conocimientos que la institución evidencia y crea confianza con el usuario; y, la empatía, es la predisposición de atención personal especializada que involucra conocimiento del usuario, información acertada, cordialidad y accesibilidad.

### III. METODOLOGÍA

Según la International Encyclopedia of the Social Sciences (2018) la metodología es el grupo de pautas y principios que utilizan los investigadores en un área de estudio.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Se desarrolló una investigación de tipo básica, al respecto Alvarez (2020) señaló que este tipo de investigación encamina a incrementar el saber de forma sistemática, con la finalidad de ampliar el conocimiento de una realidad.

#### 3.1.2. Diseño de investigación:

- Diseño no experimental, esto en relación a lo planteado por Mata (2019) se llega a confirmar que no guarda ninguna incidencia por las variables, ya que se analiza la causa efecto de la relación que existe entre las variables, donde se determina si se establece una influencia directa en relación al contexto de investigación científica.

El tipo de investigación que se aplicará es descriptivo, conforme lo plantea Martínez (2018) una investigación descriptiva es considerada como un medio de procedimiento científico, que permite estudiar de manera analítica todas las características que posee el fenómeno estudiado, pues esto se utiliza con el fin de llegar a obtener todo tipo de información en relación a medios científicos.

El tipo de investigación que se desarrolló fue básica, con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo simple, explicativo, longitudinal y propositivo.

#### 3.2. Variable y operacionalización

De acuerdo a lo mencionado por Soto (2018), la variable son características que se presentan de acuerdo al aspecto cuantitativo o cualitativo, pues se busca el interés del investigador al analizar diversos comportamientos de la investigación, dentro de estos aspectos se hayan variables simples, las cuales solo tienen un solo indicador y las variables compuestas que presentan más de dos indicadores.

Siguiendo los lineamientos, se define por Quintana (2020) que la operacionalización de variables es un proceso metodológico, aplicado dentro de la investigación con el fin de definir conceptualmente la variable, las dimensiones y los indicadores, pues se señala metodológicamente que éste permite detallar la fundamentación del trabajo de investigación.

Entendiéndose como el proceso de disgregación de los elementos que forman la hipótesis y de forma especial las variables que se desintegran en dimensiones y a su vez se interpretan a través de indicadores que permiten llegar a conocer y registrar el trabajo a investigar.

- **Definición conceptual:** La investigación como variable independiente comprende la gestión por procesos, Beltrán et al. (2018) la define como el grupo de actividades realizadas por diferentes áreas, que prepara y mantiene las estrategias de mejora que permitan alcanzar las metas establecidas las cuales acrecientan valor y a su vez brindan un servicio al cliente.

Variable dependiente denominada calidad de atención, se tiene Escuela Nacional de Administración Pública (2021) define que la calidad involucra concebir los requerimientos de la persona para darle un grupo de bienes o servicios públicos cuyas particularidades cubran esos requerimientos, lo que significa que la organización tiene que conocer y entender de forma correcta los requisitos, necesidades o expectativas, que tiene el usuario.

- **Definición operacional:** Gestión por procesos es la forma por la cual las organizaciones gestionan en base a procedimientos con el fin de mejorar la atención de sus clientes.

Calidad de atención es el conjunto de herramientas que conlleva al buen trato que se le brinda al usuario.

Respecto a las dimensiones, Espinoza (2019) refiere es un componente que integra la variable, susceptible de ser disgregada en indicadores, derivada del estudio o descomposición de ésta.

En la presente investigación la variable gestión por procesos tiene como dimensiones: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo y la variable calidad de atención presenta como dimensiones:

elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

- **Indicadores:** Conforme lo define Espinoza (2019) indicador es lo que posibilita ilustrar y medir los componentes de la dimensión la variable a estudiar, revelando como medir los elementos presentes en la dimensión. La variable independiente gestión por procesos tiene como indicadores objetivos, metas, misión, visión, planificación estratégica, planes de acción, satisfacción del usuario, expectativas, percepción, calidad del servicio, programas de capacitación, trabajo en equipo, motivación del personal, reconocimiento al personal, herramientas tecnológicas, trámites y la variable dependiente calidad de atención con sus indicadores equipos tecnológicos de apoyo moderno, instalaciones físicas cómodas y confortables, ambientes adecuados, señalización, personal, insumos y materiales, predisposición a solucionar los problemas, interés hacia el cumplimiento del trabajo ofrecido, atención eficiente, información precisa, clara, sencilla y oportuna, entienden los requerimientos del usuario, muestran disposición a brindar ayuda en forma oportuna, atención individualizada, confianza, solución a las necesidades y problemas, cordialidad, privacidad de los usuarios, horario de atención, priorización de la atención.
- **Escala de Medición,** precisa Mendoza y Garza (2009) es el grupo de elementos que ayudan a distinguir diferentes valores que la variable puede tomar, en esta investigación se aplicará la Escala de Likert Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1. Población:** Para Westreicher (2021), es aquel grupo de individuos que se unen para poder efectuar un análisis, evaluación y estadística en función a la recopilación de los datos frente a la muestra representativa, pues todas las personas presentan características similares y tienen como promedio un nivel porcentual entre hombre y mujeres.

En función a la población de la investigación, esta va a ser planteada dentro de la entidad de anticorrupción de Chachapoyas, la cual estará constituida los funcionarios y servidores públicos, usuarios de la entidad

de anticorrupción de Chachapoyas con un total de cincuenta (50) personas

- **Criterios de inclusión:** Para Arias – Gómez et al. (2016) son aquellas particularidades de debe poseer un individuo que forma parte de un estudio, en la presente investigación la población estará constituida fiscales, personal policial y peritos, abogados, denunciantes y denunciados.
- **Criterios de exclusión:** Como lo señalan en su artículo de investigación Arias – Gómez et al. (2016) son las características que tengan los sujetos que participan en la investigación lo que puede afectar o cambiar los resultados, por lo que no son elegidos para el estudio. En esta investigación no participarán aquellas personas que se encuentren de vacaciones, licencia sin goce de haber o por enfermedad.

**3.3.2. Muestra:** De acuerdo a la muestra López - Roldán y Fachelli (2015) refieren que es un segmento que representa al universo, el cual es escogido al azar para ser sometidos a un examen científico con la finalidad de obtener resultados valederos para el conjunto poblacional estudiado dentro de los márgenes de error y probabilidad que se puedan dar en cada caso.

En relación a lo que plantea la investigación, la muestra estuvo constituida por personal y público usuario de entidad anticorrupción en Chachapoyas, teniendo un total de cincuenta personas.

**3.3.3. Muestreo:** Pérez-Luco et. al. (2017) refieren que muestreo es el medio por el cual el investigador tiene acceso a los partícipes o al contexto de observación con la finalidad de recoger y documentar los datos en los que se asentará el análisis, en la presente investigación se aplicó un muestreo aleatorio simple.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Refieren Azcona et al. (2013) que es el objeto específico de estudio delimitado por el investigador, en la presente investigación la unidad de análisis son los funcionarios y servidores públicos, usuarios de la entidad de anticorrupción de Chachapoyas.

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

De acuerdo a la técnica de recolección de datos, la investigación aplica la encuesta conforme lo plantea Lopez - Roldán y Fachelli (2015) refieren que es una técnica de recolección de datos por intermedio de las personas cuyo objetivo es conseguir de forma sistémica información que de provienen de un problema de investigación encontrado.

En lo referente al instrumento, se aplicó el cuestionario, de esta manera Meneses (2016) señaló que el cuestionario, es un sistema de organización de idea que se presenta a través de preguntas, particularmente para tener un sondeo sobre la información, con el fin de que dentro de este se lleguen a codificar respuestas que ayuden a poder resolver el problema que se ha planteado dentro de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Dentro de esta investigación, los datos para ser recopilados se aplicó la técnica de la encuesta a las personas mencionadas en la población, los cuestionarios se trabajaron en formato físico y el registro de los datos recolectados fueron transferidos a una hoja de cálculo para su posterior procesamiento y análisis, tomando en referencia los antecedentes de estudio con el fin de que se brinde una conclusión de acuerdo a los objetivos que se plantearon.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En su libro Peña (2017) refiere incorpora diferentes procedimientos en el que se someten los datos de una investigación a una serie de estudios cualquiera sea el enfoque de su investigación o requerimiento de la información.

De acuerdo al análisis de datos de la investigación, esto se planteará en función a dos secciones, la primera se ve relacionada al juicio de expertos, donde se delimita que tipo de confiabilidad se ha brindado al instrumento dentro de la investigación y cuál es el propósito de este criterio frente a las variables estudiadas y ante la segunda sección se utilizó la estadística descriptiva a través de Micro software Excel, la presentación de los resultados se presentó en tablas de frecuencias y porcentajes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para determinar los aspectos éticos, se toma como referencia lo mencionado por Moscoso y Díaz (2017) respecto a que la ética forma parte de un aspecto medular cuando se inicia y trabaja un estudio de investigación por lo que es importante su presencia desde el planteamiento del problema hasta la finalización y posterior conocimiento de los resultados.

La presente investigación se realizará de acuerdo a los principios éticos de respeto a la dignidad del ser humano, su autonomía, su voluntad, protección de sus datos – privacidad, confidencialidad, por lo que los datos que se brinden mantendrán su originalidad y serán utilizados para fines estrictamente académicos.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados de mi investigación están acorde a los datos obtenidos y procesados de la aplicación del instrumento en la población que fue parte del estudio, los mismos que revelan la apreciación que tienen tanto el personal que labora en la entidad como los usuarios, se buscó garantizar el adecuado manejo de las dimensiones que conforman las variables para una mejor explicación de los datos obtenidos.

En la tabla uno, de acuerdo a la dimensión de procesos estratégicos, que se refiere a los procesos de política interna de una entidad y su posterior cumplimiento, lo que se traduce en documentos como resoluciones, directivas, guías, etc.

**Tabla 1**

*Dimensión procesos estratégicos*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	24	4%
Casi Nunca	92	15%
A veces	70	12%
Casi Siempre	301	50%
Siempre	113	19%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

**Nota.** La tabla presenta una tendencia que el siempre prevalece con un sesenta y nueve por ciento de aceptación, lo que nos permite reconocer para que ese conocimiento con la propuesta se traslade a los usuarios de la entidad, ya que existe un diecinueve por ciento que no conoce los procesos estratégicos de la entidad anticorrupción, se refleja que la tendencia en los procesos estratégicos en la muestra que se aplicó es alta, la entidad informa de forma eficiente y eficaz los procesos estratégicos existiendo canales de atención correctos.

En la tabla dos, se advierte que la dimensión de procesos operativos, que se refiere a aquellos que están vinculados a la a mejorar el desempeño de una organización, Son los procesos vinculados a la creación de bienes y servicios públicos que coadyuvan a cumplir la misión de la entidad, añaden los requerimientos y necesidades del usuario

**Tabla 2**

*Dimensión Procesos operativos*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	9	3%
Casi Nunca	57	19%
A veces	70	23%
Casi Siempre	130	44%
Siempre	32	11%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Se observa que con un cincuenta y cinco por ciento prevalece el siempre siendo de tendencia alta, lo que implica que dichos procesos empleados por la entidad anticorrupción son percibidos de manera positiva por el personal que labora en la misma, no obstante, los usuarios manifestaron que se debe mejorar la experiencia y satisfacción al usuario dentro de la entidad, lo que se buscará con la propuesta realizada.

En la tabla 3, los procesos de apoyo que ayuda a los procesos estratégicos y operativos de la entidad se realicen de manera fluida y les brindan soporte tecnológico, logístico, entre otros, ya que cumplen actividades de soporte.

**Tabla 3**

*Dimensión Procesos de apoyo*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	44	11%
Casi Nunca	93	23%
A veces	72	18%
Casi Siempre	118	30%
Siempre	72	18%
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Se advirtió que presenta una tendencia alta ya que prevaleció el siempre con cuarenta y ocho por ciento, lo que indicó que los procesos de soporte son importantes para generar bienestar en el área de trabajo de la entidad anticorrupción, sin embargo, existe un treinta y cuatro por ciento que indicaron que nunca se cumple con brindar estos procesos, lo que es un significativo porcentaje señalando la existencia de deficiencias en la aplicación de los mismos, como son las herramientas tecnológicas y la burocratización de los trámites.

En la tabla 4, la variable de gestión por procesos, que persigue la mejora constante de las acciones que realiza una entidad.

**Tabla 4**

*Variable Gestión por procesos*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	77	6%
Casi Nunca	242	19%
A veces	212	16%
Casi Siempre	549	42%
Siempre	217	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1297</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Se advierte que predomina el siempre con un cincuenta y nueve por ciento, lo que nos indica que los encuestados percibieron que se aplica una gestión por procesos en la entidad anticorrupción, no obstante, hubo un veinticinco por ciento que señaló que desconoce lo que es la gestión por procesos, advirtiéndose que los colaboradores de la entidad anticorrupción están camino a generar una gestión por procesos con la finalidad de que ésta sea percibida por los usuarios de la misma, apoyándose en sus procesos estratégicos, procesos operativos y de apoyo, lo que se verá reflejado en la calidad de atención del usuario, lo que nos lleva a plantear una mejora respecto a la aplicación de la misma, la que será plasmada en la propuesta de esta investigación.

En la tabla cinco, respecto a la dimensión elementos tangibles, se refiere a lo material que se puede percibir con nuestros sentidos.

**Tabla 5**

*Dimensión Elementos Tangibles*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	59	20%
Casi Nunca	71	24%
A veces	49	16%
Casi Siempre	74	25%
Siempre	47	16%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Nota: Apreciamos que el nunca tuvo una prevalencia del cuarenta y cuatro por ciento, observándose una tendencia baja que indica que los elementos tangibles no son los apropiados para desempeñar de forma correcta el trabajo del personal de la entidad anticorrupción ni para brindar una adecuada atención al usuario, no obstante, cerca de dicho indicador se encuentra el siempre con el cuarenta y uno por ciento tomando dicho porcentaje como parte de la respuesta del personal de la entidad anticorrupción, lo que nos indica que se debe proponer una mejora de los elementos tangibles que repercutirá en la calidad de atención al usuario.

En la tabla seis, sobre la dimensión fiabilidad, que es aquello que te ofrece seguridad y garantía.

**Tabla 6**

*Dimensión Fiabilidad*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	10	3%
Casi Nunca	14	5%
A veces	42	14%
Casi Siempre	165	55%
Siempre	68	23%
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Se advierte que el siempre predominó con un setenta y ocho por ciento respecto al nunca que obtuvo un ocho por ciento, sin embargo, se debe tener en cuenta que dicha dimensión estuvo más orientada al desempeño que realizan los trabajadores de la entidad anticorrupción, quienes pretenden dar seguridad y garantía ante la solución de problemas, intereses de cumplimiento de trabajo y la atención eficiente.

En la tabla siete, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, que se refiere a la predisposición que tiene el colaborador para resolver la inquietud o problema que presenta el usuario

**Tabla 7**

*Dimensión Capacidad de respuesta*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	12	4%
Casi Nunca	30	10%
A veces	53	18%
Casi Siempre	146	49%
Siempre	55	19%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Se advierte la tendencia alta ya que el siempre predomina con un sesenta y ocho por ciento lo que indica que se realizan esfuerzos por mejorar la capacidad de respuesta por parte de la entidad, manteniendo una predisposición para atender los mismos brindando información precisa, clara, sencilla y oportuna, a dar una atención oportuna, a entender los requerimientos del usuario y a ofrecer una atención individualizada y eficiente.

En la tabla ocho, referente a la dimensión seguridad, la que está orientada a brindar confianza y cordialidad hacia las personas.

**Tabla 8**

*Dimensión Seguridad*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	3	2%
Casi Nunca	12	8%
A veces	17	11%
Casi Siempre	92	61%
Siempre	26	17%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Nota:** , Se refleja que el siempre tiene un setenta y ocho por ciento predominante al diez por ciento que obtuvo el nunca, desprendiéndose que el personal de la entidad anticorrupción busca mejorar el nivel de confianza, la solución a las necesidades y problemas y ser amables con el usuario de la entidad, por lo que se debe mantener y de ser posible mejorar esta tendencia en la propuesta a realizar.

En la tabla nueve, sobre la dimensión empatía, que es la capacidad de entender a los demás.

**Tabla 9**

*Dimensión Empatía*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	6	4%
Casi Nunca	0	0%
A veces	11	7%
Casi Siempre	71	47%
Siempre	62	41%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota: Se refleja una tendencia alta ya que el siempre obtuvo una prevalencia del ochenta y ocho por ciento que existe un conocimiento elevado en la dimensión de empatía, coligiéndose que el usuario es parte importante en la marcha de la entidad anticorrupción, en esta dimensión, el personal de la entidad manifestó que se debe proteger la privacidad del usuario, así como priorizar su atención dentro de la misma, lo que puede repercutir en la imagen ante la sociedad, siendo éste un factor preponderante en el trabajo que realiza la entidad.

En la tabla diez, la variable calidad de atención, que es la forma de colmar las expectativas y necesidades del usuario.

**Tabla 10**

*Variable Calidad de atención*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nunca	90	8%
Casi Nunca	127	11%
A veces	172	14%
Casi Siempre	548	46%
Siempre	258	22%
<b>TOTAL</b>	<b>1195</b>	<b>100%</b>

Nota: Tiene una tendencia alta ya que el siempre prevalece con un sesenta y ocho por ciento, lo que indica que en la entidad anticorrupción lo que se busca es satisfacer las expectativas y necesidades del usuario, pero también existe un diecinueve por ciento que no está de acuerdo con la atención brindada por la entidad, lo que repercute que no se llegue a cumplir con los objetivos trazados en este aspecto, además que para la entidad anticorrupción es importante el usuario como pieza fundamental para que la misma pueda elevar sus niveles de aceptación ante la sociedad, existiendo un porcentaje significativo que señaló que la calidad de atención no es la óptima.

En la tabla once, referente a la variable gestión por procesos los encuestados opinan que tiene un nivel medio de lo que se colige que la entidad anticorrupción está caminando a obtener una debida gestión por procesos para mejorar la atención al usuario.

**Tabla 11**

*Nivel de la Variable Gestión por procesos*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	8	16%
Nivel Medio	38	76%
Nivel Alto	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: En la tabla se observa que tiene preponderancia el nivel medio con un setenta y seis por ciento, lo que coadyuvará para que la propuesta sea factible, esto, con la finalidad de mejorar la gestión por procesos en la entidad.

En la tabla doce, referente a la variable calidad de atención, se tiene una valoración de nivel medio, esto porque señalaron que es importante la calidad de atención del usuario siendo que en la entidad anticorrupción se valora la misma orientado a mejorar dicho nivel.

**Tabla 12**

*Nivel de la Variable Calidad de atención*

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nivel Bajo	2	4%
Nivel Medio	39	78%
Nivel Alto	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Nota: Se tiene una valoración de nivel medio con un setenta y ocho por ciento, lo que nos permitirá a que la propuesta realizada en esta investigación nos permitirá elevar el nivel de calidad de atención en la entidad anticorrupción.

## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico sobre analizar la gestión por procesos en la entidad, se ha obtenido los siguientes resultados, en la tabla 4, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala casi siempre y siempre con la cantidad de sesenta y nueve por ciento, el cual, se puede deducir que, en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos cumplen con los objetivos, las metas, la visiones, la misión, la planificación estratégica y los planes de acción, se puede observar que de acuerdo a los resultados en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos alcanzan realizar sus actividades en base a una gestión por procesos, ante ello, en la investigación de Reyes y Minchala (2020) analizaron la variable gestión por proceso, llegando a concluir que esta herramienta de gestión por proceso mejora rotundamente la eficacia de la organización, dichos resultados comparados con otras investigaciones muestran que verdaderamente la gestión por procesos genera un impacto en la administración pública de una entidad pública, Carrión (2019), indica que la gestión por procesos es la manera en que las organizaciones plantean los procesos, se perciben como un grupo de acciones y recursos que se encuentran interconectados y éstos a su vez, convierten elementos de entrada en elementos de salida con beneficio adicional para el consumidor, los resultados muestran que existe una incidencia de la gestión por resultados en la entidad pública materia de estudio, donde se observa que los funcionarios y servidores públicos cumplen con los objetivos, las metas, la visiones, la misión, la planificación estratégica y los planes de acción, por lo que dichos resultados se llegan a consolidar con la variable, hipótesis y objetivo planteado.

En función al objetivo específico sobre analizar la mejora de calidad de atención al usuario en dependencia anticorrupción, se ha obtenido como resultados que en la tabla 7, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de casi siempre y siempre con el sesenta y ocho por ciento, el cual, se puede deducir que, en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos pretenden dar una capacidad de respuesta en función a la información de atención oportuna, los requerimientos del usuario y la atención individualizada, los resultados muestran que existe calidad de servicio en una

entidad de anticorrupción – Chachapoyas, los cuales se encuentran dentro de los mismos lineamientos con la investigación de Zavaleta y García (2018) quienes evaluaron la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, llegando a establecer que los que fueron atendidos en el Hospital de Chota indicaron en un setenta y ocho por ciento que la calidad de atención fue regular y un ochenta y dos punto cinco por ciento de los que fueron atendidos en el Essalud Chota mencionaron tener una calidad de atención regular, la calidad de atención al usuario genera una mejor probabilidad de resultados dentro de la gestión administrativa, bajo dicho contexto Carrión (2019), indica que la calidad de atención, es aquel grupo de valores propios que permiten estimar una acción, es lo más importante que se debe hacer en cualquier empresa u organización; independientemente de sus características operativas, las entidades tienen que demostrar que poseen la capacidad de ejecutar esta base de una gestión, ya que será la primera impresión por parte de los usuarios, lo que les permitirá mantener la confiabilidad y seguridad en los servicios, los resultados obtenidos con la doctrina citada, muestran que la calidad de servicio si llega a ser ejecutada en dicha entidad por los funcionarios y servidores públicos, la cual se llega a exteriorizar en la capacidad de respuesta que tienen ante los requerimientos de los administrados y dentro de la misma institución, por lo que, se llega al objetivo pretendido en la investigación.

Respecto al objetivo específico sobre analizar la relación entre gestión por procesos y calidad de atención, se tiene como resultados en la tabla 2 que tuvo una mayor incidencia la escala de casi siempre y a veces con el sesenta y siete por ciento, el cual, se puede deducir que, en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos pretenden generar una satisfacción al usuario ante sus expectativas y percepciones de la calidad del servicio, en la tabla 6 se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de casi siempre y siempre con el setenta y ocho por ciento, el cual, se puede deducir que, en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos pretenden dar fiabilidad ante la solución de problemas, intereses de cumplimiento de trabajo y la atención eficiente, de los resultados obtenidos se muestra que la gestión por procesos si tiene una relación con la calidad de atención, ya que los funcionarios y servidores públicos aplican un

gestión por procesos, ante ello es oportuno tener en cuenta la investigación de Alcívar (2021) en su trabajo de maestría examinó la gestión por procesos, donde alcanzó como resultado que se reflejó la ausencia de una gestión por procesos apropiada para el manejo correcto de la planeación estratégica, administrativa y técnica, concluyendo que con la gestión por procesos ayudará al gestor a vigilar y crear mejores prácticas de mantenimiento y estructuración en el área, dicho estudio aporta la necesidad de contar con una gestión por procesos ya que a través de la misma se puede obtener mejoras en la planificación estratégica de la organización, lo que se enlaza con la investigación de Martín (2022) en su tesis de maestría analiza las variables gestión por procesos y calidad de atención, obteniendo como resultados que la gestión por procesos está implementada en un treinta y siete por ciento y la calidad de atención al usuario es regular en un ochenta y siete punto tres por ciento, concluyendo que hay una correspondencia directa moderada entre la gestión por procesos y la calidad de atención, esta investigación ayuda a entender que existe una cadena entre la gestión por procesos y la calidad de atención, ya que la primera de las nombradas contribuye a que la atención a los usuarios mejore en las entidades públicas y privadas, aunado a ello, Quiroa (2021) señala que los procesos operativos son esenciales dentro de las organizaciones de las entidades públicas o privadas, que alcanzan una autonomía organizacional, lo cuales no son definitivos porque están sujetos a mejoras y actualizaciones para mejorar el servicio, por ello son procesos que gozan de un dinamismo en la gestión para obtener un resultado; asimismo, Ruiz (2020) precisa que la confiabilidad se refiere a la facultad de ejecutar la prestación de forma confiable y oportuna de acuerdo a los requerimientos del administrado; la dimensión de capacidad de respuesta, infiere a la inmediatez y disposición con los recursos que se cuenta para brindar el servicio en el momento adecuado; la seguridad, son las estrategias y conocimientos que la institución evidencia y crea confianza con el usuario; y, la empatía, es la predisposición de atención personal especializada que involucra conocimiento del usuario, información acertada, cordialidad y accesibilidad, los resultados muestran que se ha alcanzado con el objetivo de la investigación de analizar la relación entre gestión por procesos y calidad de atención, siendo los resultados positivos para esta relación, en razón que la

gestión por procesos influye directamente dentro de la gestión dentro de las instituciones y mientras que la calidad de atención se enfoca al servicio otorgado por la propia institución hacia la población.

Referente al objetivo específico sobre proponer la aplicación de la gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al usuario en entidad, se tiene los siguientes resultados, tenemos que en la tabla 3, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de casi siempre y casi nunca de acuerdo con el cincuenta y tres por ciento, el cual, se puede deducir que, en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos pretenden realizar un mejor trabajo en equipo ante la motivación del personal, el reconocimiento, las herramientas tecnológicas y los trámites, en la tabla 8, se refleja que tuvo una mayor incidencia la escala de casi siempre y siempre con el setenta y ocho por ciento, el cual, se puede deducir que, en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos pretenden brindar un mejor servicio, dar soluciones a los problemas y ser amable durante el proceso de atención, los resultados muestran que la aplicación de la gestión por resultados, mejoran la calidad de atención al usuario en entidad, Pedraza (2021) señala que una mejora en los procesos se obtendrá estándares superiores respecto a la calidad de atención de los usuarios también la gestión por procesos se utilizará como modelo para los procesos por cuanto cumple un papel primordial en la calidad de atención, así tenemos, a Fonseca et al. (2020) quienes refieren que ejecutar un proceso estratégico demanda que todas las actividades puestas en el mismo sean creativas, organizadas e integren a todo el personal, por lo tanto, los resultados alcanzados se encuentran corroborados con el instrumento aplicado, con los antecedentes de investigación y con la doctrina que otorga una mejor credibilidad para alcanzar el objetivo de la investigación.

Respecto al objetivo general que es determinar como la gestión por procesos mejorará la calidad de atención al usuario, teniendo en cuenta que los procesos son la parte nuclear de toda entidad y el conocimiento, entendimiento y cumplimiento de éstos a través de una adecuada gestión llevará a la organización a incrementar su nivel de confianza en el usuario, en esta investigación los funcionarios y servidores públicos de la entidad anticorrupción han identificado los procedimientos que existen en la misma lo que se advierte

en la tabla 1, conforme lo señalan Leal y Quispe (2018) en su trabajo de maestría que la identificación de los procesos es fundamental para implementar o mejorar los mismos, facilitando su entendimiento y estudio de como están compuestos y relacionados los procesos para así mejorar la eficiencia de la gestión, si bien, existe una tendencia alta al conocimiento de los procesos estratégicos, existe un significativo porcentaje que desconocen los mismos, lo que significa que la entidad si bien comunica de forma certera dichos procesos, esto se ve plasmado dentro de la entidad, es decir a nivel interno, ya que los canales de comunicación que llevan la información a nivel externo no surten los mismos efectos, por cuanto los usuarios encuestados manifestaron desconocimiento, situación que debe mejorar en el sentido que los usuarios lo que buscan en la entidad anticorrupción es acceder a la justicia pronta y eficiente, respecto a los procesos operativos conforme se aprecia de la tabla 2 se tiene que existe un conocimiento de los mismos, sin embargo, existe un veintidós por ciento que expresó que no se cumplen con dichos procesos y un veintitrés por ciento que a veces se dan los mismos, por lo que existe una importante cantidad que no está satisfecha con la aplicación de dichos procesos por lo que en ese aspecto se debe mejorar la experiencia y satisfacción al usuario dentro de la entidad de anticorrupción, y se observa en la tabla 3 respecto a los procesos de apoyo los encuestados consideran que son importantes tanto para el personal de la entidad como para los usuarios debiéndose trabajar en mejorar el trabajo en equipo, la motivación al personal, la tecnología utilizada así como la desburocratización de los trámites, tal como se evidencia en la tabla 4 y la tabla 11 reflejan que existe una tendencia de nivel medio, de lo que se colige que, en la entidad de anticorrupción - Chachapoyas, los funcionarios y servidores públicos pretenden generar una gestión por procesos, de los resultados obtenidos se muestra que la gestión por procesos es aceptable su aplicabilidad en la entidad, si bien, la gestión por procesos es una manera óptima de trabajo para mejorar las metas de las entidades, Beltrán et al. (2018) señalan que, la gestión por procesos está constituido por un grupo de acciones realizadas por varias áreas que acrecientan valor y a la vez brindan una prestación a su cliente, respecto a la calidad de atención, la encuesta indica que tiene mayor preponderancia el siempre con un sesenta y ocho por ciento, ya que el personal de la entidad cuenta con ciertos

procedimientos para mejorar la atención a los ciudadanos, haciendo uso de las tecnologías de la información el cual está orientado al usuario, sin embargo, para alcanzar un nivel superior es necesario fortalecer la gestión por procesos, lo que guarda relación con lo señalado por Oliva (2020) en su tesis de maestría, que los resultados de la investigación arrojaron un cincuenta y cinco por ciento de los encuestados consideran que la atención está en un nivel intermedio es por ello que propuso un modelo de gestión por procesos para mejorar ese nivel, respecto a las dimensiones que componen la variable calidad de atención, referente a elementos tangibles, se tiene de los resultados que tiene un nivel bajo por cuanto no están conformes con la logística brindada para realizar su trabajo, sin embargo, esto no es óbice para que con las herramientas que poseen brinden una adecuada calidad de atención, ya que las siguientes dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía los encuestados colocan a la entidad en un nivel alto con porcentajes, es decir, la entidad anticorrupción aplica estrategias para brindar una calidad de atención al usuario, tenemos también que en la tabla 10 se observa que la calidad de atención es aceptable, sin embargo, hay elementos por mejorar, dichos resultados se encuentran enlazados con la investigación de Vela (2021) quien en su trabajo de investigación tuvo como resultado un sesenta y siete punto seis por ciento sobre la calidad del servicio lo que se traduce en la satisfacción del usuario del centro de salud, concluyendo que unos de los requisitos principales para la atención del usuario, es la infraestructura y equipamiento que presenta las instituciones o entidades, ya que a través de ello los trabajadores podrá cumplir cabalmente con sus funciones a favor del usuario además de que se encontraban satisfechos con el nivel de calidad, situación que debe mejorar en la entidad anticorrupción, lo que guarda relación con la señalado por Martín (2022) en su tesis de maestría que obtuvo como resultado en fiabilidad un nivel alto con el treinta y seis por ciento, capacidad de respuesta nivel regular con cuarenta y cinco por ciento, en seguridad con nivel regular el cuarenta y nueve por ciento y en empatía con nivel regular un cincuenta por ciento, concluyendo que existe una relación directa moderada entre la gestión por procesos y la calidad de atención, siendo importante perfeccionar los procesos para obtener una mejora en la calidad de atención del usuario, de lo que se desprende que la entidad anticorrupción debe

mejorar el servicio que se brinda a la entidad, lo que se ha observado en este trabajo de investigación lo que se planteará en la propuesta realizada.

Por lo que, los resultados y las investigaciones precedentes son óptimas para la investigación al mostrar una aceptación mayor en una entidad de anticorrupción – Chachapoyas, lo cual genera beneficios para la propia entidad pública y sobre todo para los usuarios porque reciben una buena calidad de atención, de tal manera que los resultados ayudan a dar credibilidad al objetivo avizorado en la investigación.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se ha determinado que la gestión por procesos mejora la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas, en razón que, gestión por procesos permite poder establecer actividades y responsabilidades, estandarización y planificación de actividades, aunado a ello establecer el nivel de agrado del usuario para favorecer e impulsar el trabajo en equipo, y con ello se logra alcanzar una buena atención al usuario a través del trabajo constante del personal que labora en dicha entidad pública.
2. La gestión por procesos en la entidad se enfoca en tener un sistema de organización dentro de cualquier entidad pública o privada con la finalidad de generar mejores resultados en la calidad del servicio brindado, es decir ejecuta un proceso de organización compuesto por procedimiento como identificar, seleccionar, describir y tener en cuenta la innovación permanente del servicio.
3. La mejora de calidad de atención al usuario en dependencia anticorrupción, se evidencia con los resultados de productividad de la entidad, a pesar de ser uno de los retos que se ponen en cuenta las entidades públicas, también es una política de Estado dentro del ámbito de la competitividad de la administración pública, para alcanzar a satisfacer los requerimientos de los usuarios.
4. La relación entre gestión por procesos y calidad de atención, es significativa dentro de la administración pública, en función que para alcanzar una idónea calidad de atención es necesario ejecutar una gestión por procesos en donde cuente con un plan de organización que identifique a la entidad en cada desarrollo de los procesos, lo que genera una mejora continua dentro del marco de organizacional de la entidad pública.
5. La aplicación de la gestión por procesos mejora la calidad de atención al usuario en entidad, en razón que, se genera un compromiso de todos los funcionarios y servidores públicos en alcanzar mejoras continuas en la organización de la entidad para brindar un mejor servicio, y sobre todo que la gestión por procesos delimita el procedimiento a seguir y contar con un constante control de los mismos y logara los objetivos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Que se mantenga una constante innovación de la gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al usuario en la entidad de anticorrupción – Chachapoyas.
2. Que se delimite el procedimiento a seguir de la gestión por procesos en la entidad, para guardar un mejor orden y control de las actividades de la entidad.
3. Que la mejora de calidad de atención al usuario en dependencia anticorrupción, a pesar de ser una política moderna de Estado, también sea una política primordial en cada entidad pública.
4. Que la relación entre gestión por procesos y calidad de atención sea difundida con mayor frecuencia para que otras instituciones públicas que se encuentran con problemas de calidad de servicio inicien a programar de gestión por procesos.
5. Que la aplicación de la gestión por resultados para mejorar la calidad de atención al usuario en entidad, debe de ser una política obligatoria en todas las entidades públicas, pedir a los futuros investigadores que a partir de esta investigación se realicen nuevos estudios que ayuden a mejorar la calidad de atención al usuario a través de la gestión por procesos.

## **VIII. PROPUESTA**

La propuesta planteada parte del diagnóstico realizado a la entidad anticorrupción, se identificaron causas o situaciones que permitan mejorar la gestión por procesos para obtener una adecuada calidad de atención, tenemos a la falta de eficacia administrativa, si bien, en los resultados tenemos que existe un conocimiento de la gestión por procesos, eso no se ve reflejado en los usuarios, que los objetivos se cumplen en las condiciones establecidas por la entidad, esto no es posible en su totalidad, lo que nos limita a cumplir con el íntegro de los objetivos trazados por la institución, tenemos también la falta de atención oportuna, que se ve reflejada en la dilación de los plazos de los trámites realizados, teniendo en cuenta que la entidad anticorrupción tiene que atender personas que viven fuera del radio urbano, siendo muchas veces a nivel provincial, departamental y nacional, quienes no pueden acercarse a las instalaciones de la misma y necesitan saber el estado de sus trámites, por lo que una atención oportuna agiliza el proceso de investigación, de otro lado, tenemos la ausencia de capacitación del personal, que es factor fundamental la entidad anticorrupción, la capacitación debe ser constante y relacionada a los temas con los cuales se trabaja en la entidad, tenemos actualmente que no todo el personal trabajador es capacitado por la entidad, si existe capacitación es por cuenta de cada uno de los colaboradores que lo realizan con la finalidad de mejorar el trabajo y brindar un mejor servicio y finalmente tenemos las exigencias procesales administrativas, según los resultados obtenidos existe burocratización en los trámites que se realiza dentro de la entidad, atendiendo a la excesiva carga laboral, hace que los trámites no se realicen de manera oportuna y a los requisitos exigidos para la realización de los mismos, lo que retrasa la marcha adecuada de la entidad anticorrupción.

En el proceso de calidad de atención tenemos a la identificación del problema o requerimiento del usuario, aplicar la empatía con el usuario, generar una atención personalizada, generar una atención personalizada, establecer un servicio rápido y eficiente y calificar la atención brindada, teniéndose en cuenta que los trabajadores de la entidad, todo ello nos permitirá tener un mejor acercamiento al usuario y así poder conocer sus inquietudes y necesidades, las cuales deben ser satisfechas por el personal que labora en la entidad anticorrupción.

Respecto a los responsables tenemos al jefe de despacho, quien brinda los lineamientos de organización de la entidad anticorrupción, pasando por el personal fiscal y personal administrativo, teniéndose en cuenta que éste último es la cara visible de la entidad por cuanto son los primeros en tener contacto con el usuario, a quien va dirigido el requerimiento, consulta, etc, por lo que se debe tener conocimiento del proceso que conlleva la calidad de atención, la aplicación de la gestión por procesos produce un cambio en la visión y la forma de percibir el servicio y la satisfacción del usuario por parte de la entidad y sus colaboradores, por lo que los responsables deben trabajar en dicho cambio a través de un procedimiento de cambio proyectado.

La propuesta tiene como estrategias el mejoramiento continuo de la entidad en gestión de políticas públicas, distribución de los roles administrativos de los trabajadores de la entidad anticorrupción y el seguimiento, monitoreo y evaluación de la calidad de atención de la entidad, esto incidirá directamente en el cumplimiento de los objetivos de la entidad, existiendo el compromiso directo de los trabajadores de la entidad anticorrupción, siendo el jefe de despacho el encargado de realizar el seguimiento y monitoreo de las estrategias que desarrolle la entidad.

Los pilares fundamentales sobre los que se apoya la propuesta son procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, todos estos elementos son la parte fundamental del trabajo, además se puede llegar apreciar que esta investigación tiene como aportes a un aspecto teórico, jurídico, social, práctico y gestión pública, por medio de esto se da lugar de manera fundamental aspectos sociales, políticas, legales, epistemológicos y axiológicos pues conjuntamente con ellos se busca un mejoramiento continuo de la entidad.

Los principios que sustentan la propuesta tenemos al principio de eficacia y eficiencia, teniendo en consideración que el Estado es un organismo con recursos restringidos, se busca promover una función pública que logre resultados en su servicio (eficacia) usando de forma adecuada los recursos al más bajo costo posible (eficiencia), así también el principio de buen trato al ciudadano, que promueve condiciones no discriminación a las personas, en especial a aquellas que son parte de grupos sociales y culturales históricamente marginados o excluidos, también se

refiere al trato empático a los requerimientos del ciudadano, en especial a aquellos que necesiten una atención preferencial.

## REFERENCIAS

- Ahmad, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., y Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Journals*, 1-10. doi:<https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Alcívar, M. F. (2021). *La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad*. Tesis de maestría. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4349>
- Álvarez, J., Gonzáles, E., Del Río , R., y Durán - Sánchez , A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: an innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-17. doi:10.3390/ijerph16203942
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Universidad de Lima*, 1-5. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Aranda, M. F., Ordoñez, L., y Peralta, C. G. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri*. Tesis de maestría Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270?show=full>
- Arevalo, A. R. (2018). *Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro*. Tesis de maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11923>

- Arias - Gómez, J., Villasis-Keever, M. A., y Miranda, M. G. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia México raM*, 63(2), 201-206. doi:ISSN: 0002-5151
- Azcona, M., Manzini, F. A., y Dorati, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación Aplicación a la investigación en psicología. *IV Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata (La Plata, Argentina, 2013)*, (págs. 67-76). La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Azhar, M. (2019). The nature of management control systems. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 8, 313-316. doi:ISSN 2277-8616
- Beltrán, B. M., Vega, T., Sarduy, G., y Santandreu Uriarte, E. M. (2018). Processes management in health services and team work: methodological considerations. *EDUMECENTRO*, 10(1), 236-242. doi:ISSN 2077-2874
- Carrión, G. (2019). *Gestión por procesos de servicios en atención al usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38044/Carri%20c%b3n\\_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38044/Carri%20c%b3n_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castellón, R. D. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua*. Tesis de maestría Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua. Obtenido de <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM12093>
- Córdova, L. T. (2022). *Gestión por procesos y capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa 2021*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77329/Cordova\\_TLT-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77329/Cordova_TLT-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

- Delgado, G., y Calsina, M. W. (2019). Process management model to improve performance in the agri-food sector. *Industrial Data*. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Encina, M. (2018). *Estrategias de gestión institucional para mejorar la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas*. Tesis de maestría Universidad Nacional Pedro Ruiz Galo, Chachapoyas. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10053>
- ESAN. (2016). *¿Qué es el mapa de procesos de la organización?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion>
- Escuela Nacional de Administración Pública. (Julio de 2021). *Gestión por procesos para la Administración Pública*. Lima: Escuela Nacional de Administración Pública. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Espinoza, E. E. (2019). Variables and their operationalization in educational research - Second part. *Conrado Revista Pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(69), 171-180. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052>
- Febres, R. J., y Mercado, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana [online]*, 20(3), 397-403. doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fetais, A., Abdella, G., Al-Khalifa, K., y Magid, A. (2022). Business process re-engineering: a literature review-based analysis of implementation measures. *Information (Switzerland)*, 1-9. doi:DOI:10.3390/info13040185
- Fonseca, A. L., Monterosa, N. J., y López, D. D. (2020). Management by skills and the organizational strategic process: a brief relation from the theory.

- Huapaya, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, julio. doi:10.35381/r.k.v4i8.277
- International Encyclopedia of the Social Sciences. (2018). *Methodology*. Obtenido de Encyclopedia.com: <https://www.encyclopedia.com/science-and-technology/computers-and-electrical-engineering/computers-and-computing/methodology>
- Jímenez, W. F., Gallardo, W. M., y Ortiz, W. F. (2018). Modelo de gestión por procesos en las universidades del Ecuador. *Revista científica Ciencia y Tecnología*, 18(19), 190-197. doi:<https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.204>
- Joudeh, J. y Dandis, A. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in an internet service providers. *International Journal of Business and Management*, 108-120. doi:10.5539/ijbm.v13n8p108
- Leal, E., y Quispe, C. A. (2018). *Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018*. Tesis de Maestría. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal\\_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27823/leal_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez - Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). PARTE II. PRODUCCIÓN Capítulo II.3 La encuesta. En P. Lopez - Roldán, & S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- López - Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Parte II. Producción Capítulo II.4 El diseño de la muestra. En P. López - Roldán, & S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1° Edición ed., págs. 6-58). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)

- Maggi, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis de maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martín, E. P. (2022). *Gestión por procesos y calidad de atención a usuarios del laboratorio del hospital regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82015/Martin\\_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82015/Martin_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, C. M. (2021). *Gestión de procesos en el área administrativa del Colegio Remedios Catalina Amaya Riohacha*. Tesis de maestría. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/7928>
- Martínez, C. (2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- Mata, L. D. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de [investigalia: https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/](https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/)
- Medina, A. A., Nogueira, D., Hernández, A., Medina, D., Medina, Y. E., Assafiri Ojeda, Y. E. y Noda, M. E. (2021). Contribution to management control and process management. *Anales de la Academia de Ciencia de Cuba*, 11(3), 1-11. doi:ISSN 2304-0106
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

- Mendoza, J. y Garza, J. (2009). Measurement in the scientific research process: Content validity and reliability evaluation. *Innovaciones de Negocios*, 6(1), 17-32. doi:ISSN 1665-9627
- Meneses, J. (2016). El Cuestionario. *Universidad Oberta de Catalunya*, 1-57. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/296934760\\_El\\_cuestionario](https://www.researchgate.net/publication/296934760_El_cuestionario)
- Moscoso, L. F., & Díaz Heredia, L. P. (2017). Ethical aspects in qualitative research with children. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. doi:<https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>
- Muñoz, F. M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* Tesis de maestría - Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Quito - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Neder, R., Ramalho, P., Rabelo, O., Zambra, E., Maciel, C., y Benevides, N. (2018). Business Process Management: Terms, Trends and Models. *FedCSIS*, 163-170. doi:<http://dx.doi.org/10.15439/2018F334>
- Noboa, C. J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas.* Tesis de maestría Pontificia Universidad Católica de Ecuador - Sede Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>
- Oliva, D. M. (2020). *Gestión por procesos para la calidad de atención en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - Lambayeque.* Tesis de maestría. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48375/Oliva\\_VDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48375/Oliva_VDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paripancca, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017.* Tesis de maestría Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Pedraza, G. (2021). *Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63280?show=full>
- Peiró, R. (2020). *Calidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Peña, S. (2017). *Análisis de datos* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Fondo editorial Areandino. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Pérez - Luco, R., Lagos, L., Mardones, R., y Sáez, F. (2017). Taxonomy of designs and sampling in qualitative research. An attempt of synthesis between theoretical and emerging approaches. *Revista Internacional de Comunicación*(39), 1-18. doi:ISSN-e 1988-5733, ISSN 1139-1979
- Pomatanta, M. J. (2020). *Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020*. Tesis de maestría. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47341/Pomatanta\\_DMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47341/Pomatanta_DMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quintana, S. (2020). *La operacionalización de variables*. Obtenido de es.scribd.com: <https://es.scribd.com/document/548247722/Silvestre-Quintana-Articulo-Unsm-13-05-2020>
- Quintuña, M. A. (2021). Factors associated with the quality of patient care during the Sars-Cov-2 / Covid -19 pandemic. *RECIMUNDO*, 5(1), 118-125. doi:10.26820/recimundo/5.(esp.1).nov.2021.118-125
- Quiroa, M. (2021). *Proceso Operativo*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>

- Reyes, J. P., y Minchala, J. E. (2020). *Sistema de gestión por procesos en línea de producción de cuero de la empresa CETICUERO Curtiduría de la Ciudad de Ambato*. Tesis de Maestría. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30716>
- Ruiz, W. J. (2020). *Habilidades directivas y atención al usuario en las Fiscalías Superiores Penales*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44262/Ruiz\\_CDMWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44262/Ruiz_CDMWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, P. H. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Tesis de maestría. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez\\_SPH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez_SPH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar Sánchez, A., Garro Aburto, L. L., Aliaga Pacore, A. A., Prado López, H. R., Díaz Dumont, J. R., & Uribe Hernández, Y. C. (2020). LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES. *GESTION I+D*, 05(1), 85-103. doi:ISSN: 2542-3142
- Saraiva, R., y Salmazo da Silva, H. (2022). Quality of health care for the elderly in primary care: an integrative. *Enfermería Global - Revista Electrónica trimestral de Enfermería*, 576-589. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.444591>
- Soto, S. E. (2018). *Variables, dimensiones e indicadores en una tesis*. Obtenido de [tesisciencia.com](https://tesisciencia.com): <https://tesisciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>
- Susa, D., Tomicic-Pupek, K., y Bosilj, V. (2018). Social business process management in practice: overcoming the limitations of the traditional business process management. *International Journal of Engineering Business Management*, 1-10. doi:10.1177/1847979017750927
- Vega, C. E., Briones, L. D., y Mendoza, C. A. (2021). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación.

- Vela, J. M. (2021). *Calidad de atención de los usuarios externos del Puesto de Salud de Huayana Apurimac 2017*. Tesis de maestría Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8222/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Westreicher, G. (2020). *Tangible*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tangible.html>
- Westreicher, G. (12 de marzo de 2021). *Población objetivo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-objetivo.html>
- Zavaleta, E. I. y García, L. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Westreicher, G. (15 de julio de 2020). *https://economipedia.com/*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>

## ANEXOS

Tabla: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable independiente:  Gestión por procesos	Beltrán et al. (2018) la define como el grupo de actividades realizadas por diferentes áreas, que prepara y mantiene las estrategias de mejora que permitan alcanzar las metas establecidas las cuales acrecientan valor y a su vez brindan un servicio al cliente.	La variable gestión por procesos será medida a través de las dimensiones Procesos Estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo	Procesos Estratégicos	Objetivos	1, 2	Escala de Likert Ordinal	Cuestionario
				Metas	3, 4		
				Misión	5, 6		
				Visión	7, 8		
				Planificación estratégica	9, 10		
				Planes de acción	11, 12		
			Procesos operativos	Satisfacción del usuario	13, 14		
				Expectativas	15		
				Percepción	16		
				Calidad del servicio	17, 18		
			Procesos de apoyo	Trabajo en equipo	19, 20		
				Motivación del personal	21, 22		
				Reconocimiento al personal	23, 24		
				Herramientas tecnológicas	25		
				Trámites	26		

<p>Variable dependiente: Calidad de atención</p>	<p>Escuela Nacional de Administración Pública (2021) define que la calidad involucra concebir los requerimientos de la persona para darle un grupo de bienes o servicios públicos cuyas particularidades cubran esos requerimientos, lo que significa que la organización tiene que conocer y entender de forma correcta los requisitos, necesidades o expectativas, que tiene el usuario.</p>	<p>La variable calidad de atención será medida por las dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía</p>	<p>Elementos Tangibles</p>	<p>Equipos tecnológicos de apoyo moderno. 1 Instalaciones físicas cómodas y confortables 2 Ambientes adecuados 3 Señalización 4 Personal 5 Insumos y materiales 6</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7,8 9, 10 11, 12 13, 14 15, 16 17, 18 19 20 21 22 23 24</p>	<p>Escala de Likert Ordinal</p>	<p>Cuestionario</p>
			<p>Fiabilidad</p>	<p>Predisposición a solucionar los problemas Interés hacia el cumplimiento del trabajo ofrecido. Atención eficiente</p>			
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Información precisa, clara, sencilla y oportuna. Entienden los requerimientos del usuario y muestran disposición a brindar ayuda en forma oportuna Atención individualizada</p>			
			<p>Seguridad</p>	<p>Confianza Se conoce y se brinda solución a las necesidades y problemas. El personal se muestra cordial, comprensible y amable</p>			
			<p>Empatía</p>	<p>Se protege la privacidad. El horario de atención es accesible Se prioriza la atención al usuario</p>			

**Tabla: Matriz de consistencia**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	ENFOQUE/NIVEL (ALCANCE)/DISEÑO
<b>Problema general</b>	<b>General:</b>	<b>General</b>	<b>Justificación General</b>	<b>Variable 1:</b> Gestión por procesos		<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica
¿Cómo la gestión por procesos mejorará la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas?	Determinar como la gestión por procesos mejorará la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas	La gestión por procesos mejora la calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción – Chachapoyas.	Se justifica porque se realiza el estudio de las diversas teorías sobre las variables analizadas que servirán para estudios posteriores.			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Específicos:</b>	<b>Específicas</b>	<b>Justificación Especifica</b>	<b>Variable 2:</b> Calidad de atención	<b>Unidad de análisis:</b>  Funcionarios, servidores públicos, usuarios de la entidad anticorrupción.	<b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo, de corte transversal, longitudinal, explicativo y propositiva
1. ¿Qué es la gestión por procesos?  2. ¿Se brinda una calidad de atención al usuario en la dependencia anticorrupción?  3. ¿Existe una relación entre gestión por procesos y calidad de atención?  4. ¿De qué manera se aplicaría la gestión por resultados para mejorar la calidad de atención al usuario en entidad?	1. Analizar de la gestión por procesos en la entidad  2. Analizar la mejora de calidad de atención al usuario en dependencia anticorrupción  3. Analizar la relación entre gestión por procesos y calidad de atención  4. Proponer la aplicación de la gestión por resultados para mejorar la calidad de atención al usuario en entidad	1. Si se analiza la gestión por procesos entonces se determina el tipo de calidad de atención que brinda al usuario  2. Si se analiza la mejora de calidad de atención al usuario entonces se genera gestión por procesos dentro de la dependencia anticorrupción.  3. Si existe una relación entre gestión por procesos y calidad de atención, entonces se realizará una eficaz atención al usuario.  4. Si se aplica una gestión por procesos entonces se mejorará la calidad de atención al usuario en entidad	Analizar la existencia de gestión por procesos en la entidad, de igual modo esta investigación permite incrementar la satisfacción de los administrados, desde un punto de vista organizacional y competitivo, generará un impacto en el campo profesional o laboral, debido a que aplicando un nuevo modelo de gestión dentro de la entidad se busca mejorar la calidad de servicio a los usuarios y a la institución, asegurando un futuro de confianza y generando una calidad administrativa planificada, es por ello, que se requiere que se mejore la calidad de atención dentro de la entidad a través de la aplicación de la gestión por proceso en la calidad de atención al usuario.			

## Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el cuestionario es parte de un proyecto de investigación, recurro a su colaboración para responderlo, es anónimo y sus resultados serán de uso exclusivamente académico, según su criterio marca con un aspa (x) al costado de la pregunta según su criterio.

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Conoce y entiende los objetivos de la institución					
2	Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos dentro de la institución					
3	Conoce y entiende las metas de la institución					
4	Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos					
5	Conoce y entiende la misión de la institución					
6	Cree usted que la misión de la institución es generar procesos estratégicos					
7	Conoce la visión de la institución					
8	Considera usted que se cumple la visión en la entidad					
9	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada.					
10	Cree usted que la institución debe mejorar el proceso de atención como estrategia					
11	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad.					
12	Considera usted que las entidades de anticorrupción presentan planes de acción					
13	Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas					
14	Cree usted que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario					
15	Cree usted que en la entidad anticorrupción de Chachapoyas se cumplen las expectativas de la gestión por procesos					
16	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades de anticorrupción					

1 7	Conoce si existen protocolos de atención al usuario					
1 8	Cree usted que se brinda una calidad de servicio dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas					
1 9	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas					
2 0	Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad anticorrupción de Chachapoyas					
2 1	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas					
2 2	Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal para ejecutar mejor la gestión por procesos					
2 3	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad de anticorrupción					
2 4	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas se encuentran en óptimas condiciones					
2 5	Cree usted que la tecnología es actualizada constantemente para mejorar la atención al usuario					
2 6	Cree usted que los trámites existentes en la entidad anticorrupción son burocráticos					

## CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el cuestionario es parte de un proyecto de investigación, recurro a su colaboración para responderlo, es anónimo y sus resultados serán de uso exclusivamente académico, según su criterio marca con un aspa (x) al costado de la pregunta según su criterio.

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted que la entidad de anticorrupción cuenta con equipos tecnológicos adecuados					
2	Cree usted que las instalaciones de la entidad de anticorrupción deben ser cómodas y confortables					
3	Cree usted que existe un ambiente adecuado para la atención al usuario en la entidad de anticorrupción					
4	Cree usted que la entidad anticorrupción se encuentra en buenas condiciones, señalizado, delimitado, libre de riesgos y garantiza su seguridad					
5	Cree usted que el personal que labora en la entidad anticorrupción está correctamente uniformados e identificados					
6	Cree usted que hay disponibilidad de insumos y materiales para la realización del trabajo en las entidades de anticorrupción					
7	Cree usted que existe predisposición para solucionar los problemas por parte de la entidad de anticorrupción					
8	Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción está capacitado para resolver dudas e imprevistos.					
9	Cree usted que la calidad de atención se manifiesta a través del cumplimiento del trabajo ofrecido					
10	Considera usted que los trabajadores de las entidades de anticorrupción cumplen sus roles de forma adecuada					
11	Cree usted que existe una atención eficiente en la entidad de anticorrupción - Chachapoyas					
12	Cree usted que la atención eficiente incide en la calidad de atención al usuario					
13	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda información precisa, clara y sencilla					
14	Considera usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas genera una atención oportuna frente a los trámites realizados					

15	Cree usted que se cumplen los requerimientos del usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas							
16	Cree usted que el personal de la entidad anticorrupción siempre está dispuesto a ayudar							
17	Cree usted que la entidad de anticorrupción de Chachapoyas brinda una atención de manera individualizada							
18	Cree usted que la atención individualizada incide en la calidad de atención del usuario							
19	Cree usted que el comportamiento del personal de la entidad de anticorrupción le brinda confianza							
20	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas soluciona los problemas y las necesidades del usuario							
21	Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas se muestra comprensible y amable frente al usuario							
22	Cree usted que se debe de proteger la privacidad del usuario							
23	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda un horario de atención accesible							
24	Cree usted que se debe priorizar la atención al usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas							

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre Gestión por procesos**

Chachapoyas, 6 de junio de 2022

Señor

*Dr. Meregildo Silva Ramirez*

Chachapoyas. -

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 maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado 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 que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Araceli Verónica Clavo Guevara**

**DNI N° 40782565**

Ficha de validación a juicio de expertos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				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		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por procesos	Procesos Estratégicos	Objetivos	Conoce y entiende los objetivos de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos dentro de la institución	X		X		X		X		
		Metas	Conoce y entiende las metas de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos	X		X		X		X		
		Misión	Conoce y entiende la misión de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que la misión de la institución es generar procesos estratégicos	X		X		X		X		
		Visión	Conoce la visión de la institución	X		X		X		X		
			Considera usted que se cumple la visión en la entidad	X		X		X		X		
		Planificación estratégica	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada.	X		X		X		X		
			Cree usted que la institución debe mejorar el proceso de atención como estrategia	X		X		X		X		
	Planes de acción	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad.	X		X		X		X			
		Considera usted que las entidades de anticorrupción presentan planes de acción	X		X		X		X			
	Procesos operativos	Satisfacción del usuario	Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
			Cree usted que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario	X		X		X		X		
		Expectativas	Cree usted que en la entidad anticorrupción de Chachapoyas se cumplen las expectativas de la gestión por procesos	X		X		X		X		
		Percepción	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades de anticorrupción	X		X		X		X		
		Calidad del servicio	Conoce si existen protocolos de atención al usuario	X		X		X		X		
			Cree usted que se brinda una calidad de servicio dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		

Procesos de apoyo	Trabajo en equipo	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		/
		Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
	Motivación del personal	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
		Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal para ejecutar mejor la gestión por procesos	X		X		X		X		
	Reconocimiento al personal	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad de anticorrupción	X		X		X		X		
	Herramientas tecnológicas	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		X		
		Cree usted que la tecnología es actualizada constantemente para mejorar la atención al usuario	X		X		X		X		
	Trámites	Cree usted que los trámites existentes en la entidad anticorrupción son burocráticos	X		X		X		X		



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
EXPERTO



**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el Gestión por procesos.

**8 AUTORA:**

Araceli Verónica Clavo Guevara

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO

:

SI

NO

Chachapoyas, 08 de junio de 2022

*DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ*  
*Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*  
*CIP: REGISTRO N°53682*  
*DNI: 27856219*  
*Código SUNEDU: 7294127*

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre Calidad de atención**

Chachapoyas, 6 de junio de 2022

Señor  
Dr. Meregildo Silva Ramirez  
Chachapoyas. -

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 maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado 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 que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Araceli Verónica Clavo Guevara**

**DNI N° 40782565**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones	
				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			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de atención	Elementos Tangibles	Equipos tecnológicos de apoyo moderno.	Cree usted que la entidad de anticorrupción cuenta con equipos tecnológicos adecuados	X		X		X		X			
		Instalaciones físicas, cómodas y confortables	Cree usted que las instalaciones de la entidad de anticorrupción deben ser cómodas y confortables	X		X		X		X			
		Ambientes adecuados.	Cree usted que existe un ambiente adecuado para la atención al usuario en la entidad de anticorrupción	X		X		X		X			
		Señalización	Cree usted que la entidad anticorrupción se encuentra en buenas condiciones, señalizado, delimitado, libre de riesgos y garantiza su seguridad	X		X		X		X			
		Personal	Cree usted que el personal que labora en la entidad anticorrupción está correctamente uniformados e identificado	X		X		X		X			
		Insumos y materiales	Cree usted que hay disponibilidad de insumos y materiales para la realización del trabajo en las entidades de anticorrupción	X		X		X		X			
	Fiabilidad	Predisposición a solucionar los problemas	Cree usted que existe predisposición para solucionar los problemas por parte de la entidad de anticorrupción	X		X		X		X			
			Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción está capacitado para resolver dudas e imprevistos.	X		X		X		X			
		Interés hacia el cumplimiento del trabajo ofrecido.	Cree usted que la calidad de atención se manifiesta a través del cumplimiento del trabajo ofrecido	X		X		X		X			
			Cree usted que los trabajadores de las entidades de anticorrupción cumplen sus roles de forma adecuada	X		X		X		X			
			Cree usted que existe una atención eficiente en la entidad de anticorrupción - Chachapoyas	X		X		X		X			
		Atención eficiente	Cree usted que la atención eficiente incide en la calidad de atención al usuario	X		X		X		X			

Capacidad de respuesta	Información precisa, clara, sencilla y oportuna.	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda información precisa, clara y sencilla	X		X		X		X				
		Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas genera una atención oportuna frente a los trámites realizados	X		X		X		X				
	Entienden los requerimientos del usuario y muestran disposición a brindar ayuda en forma oportuna.	Cree usted que se cumplen los requerimiento del usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas	X		X		X		X				
		Cree usted que el personal de la entidad anticorrupción siempre está dispuesto a ayudar.	X		X		X		X				
	Atención individualizada.	Cree usted que la entidad de anticorrupción de Chachapoyas brinda una atención de manera individualizada	X		X		X		X				
		Cree usted que la atención individualizada incide en la calidad de atención del usuario	X		X		X		X				
	Seguridad	Confianza.	Cree usted que el comportamiento del personal de la entidad de anticorrupción le brinda confianza	X		X		X		X			
		Solución a las necesidades y problemas.	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas soluciona los problemas y las necesidades del usuario	X		X		X		X			
		Cordialidad.	Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas se muestra comprensible y amable frente al usuario	X		X		X		X			
	Empatía	Privacidad de los usuarios.	Cree usted que se debe de proteger la privacidad del usuario	X		X		X		X			
Horario de atención.		Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda un horario de atención accesible	X		X		X		X				
Priorización de la atención		Cree usted que se debe priorizar la atenciónal usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas	X		X		X		X				



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
EXPERTO

6 **INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

6.1 **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas.

7 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre calidad de atención.

8 **AUTORA:**

Araceli Verónica Clavo Guevara

9 **DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 8 de junio de 2022



*DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ*  
*Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*  
*CIP: REGISTRO N°53682*  
*DNI: 27856219*  
*Código SUNEDU: 7294127*

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección 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 inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA RAMIREZ**  
Nombres **MEREGILDO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **27856219**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

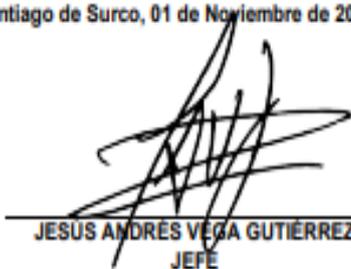
### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/09/20**  
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**  
Diploma **052-090396**



CÓDIGO VIRTUAL 7294127

Santiago de Surco, 01 de Noviembre de 2020

  
**JESUS ANDRÉS VEGA GUTIÉRREZ**  
JEFE**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: 01/11/2020 11:32:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://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.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

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

(\*\*) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 30 de Abril de 2021

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre Gestión por procesos**

Chachapoyas, 15 de junio de 2022

*Señor*

*Mg. José Luis Rodríguez Medina*

*Chachapoyas. -*

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 maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado 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 que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



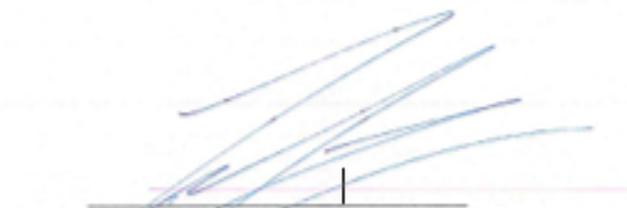
---

**Araceli Verónica Clavo Guevara**

**DNI N° 40782565**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				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		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por procesos	Procesos Estratégicos	Objetivos	Conoce y entiende los objetivos de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos dentro de la institución	X		X		X		X		
		Metas	Conoce y entiende las metas de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos	X		X		X		X		
		Misión	Conoce y entiende la misión de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que la misión de la institución es generar procesos estratégicos	X		X		X		X		
		Visión	Conoce la visión de la institución	X		X		X		X		
			Considera usted que se cumple la visión en la entidad	X		X		X		X		
		Planificación estratégica	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada.	X		X		X		X		
			Cree usted que la institución debe mejorar el proceso de atención como estrategia.	X		X		X		X		
		Planes de acción	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad.	X		X		X		X		
			Procesos operativos	Satisfacción del usuario	Considera usted que las entidades de anticorrupción presentan planes de acción.	X		X		X		X
Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas.	X					X		X		X		
Cree usted que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario	X					X		X		X		
Expectativas	Cree usted que en la entidad anticorrupción de Chachapoyas se cumplen las expectativas de la gestión por procesos			X		X		X		X		
Percepción	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades de anticorrupción			X		X		X		X		
Calidad del servicio	Conoce si existen protocolos de atención al usuario			X		X		X		X		
	Cree usted que se brinda una calidad de servicio dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas			X		X		X		X		

Procesos de apoyo	Trabajo en equipo	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
		Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
	Motivación del personal	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
		Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal para ejecutar mejor la gestión por procesos	X		X		X		X		
	Reconocimiento al personal	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad de anticorrupción	X		X		X		X		
	Herramientas tecnológicas	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		X		
		Cree usted que la tecnología es actualizada constantemente para mejorar la atención al usuario	X		X		X		X		
	Trámites	Cree usted que los trámites existentes en la entidad anticorrupción son burocráticos	X		X		X		X		

  
 Mg. JOSÉ LUIS RODRIGUEZ MEDINA  
 Maestro en Derecho  
 con Mención en Derecho Constitucional y Gobernabilidad  
 Matrícula de Colegio Profesional N° 231 (Colegio de Abogados de Amazonas)  
 DNI: 42514490  
 ORCID: 0000-0002-1819-8129  
 Correo: jose.rodriguez@untm.edu.pe  
 Número de Celular: 945817373

**6 INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el Gestión por procesos.

**8 AUTORA:**

Araceli Verónica Clavo Guevara

**9 DECISION:**

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

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chachapoyas, 15 de junio de 2022



MJ. JOSE LUIS RODRIGUEZ MEDINA  
Maestro en Derecho  
con Mención en Derecho Constitucional y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 231 (Colegio de Abogados de Amazonas)  
DNI: 42514490  
ORCID: 0000-0002-1819-8129  
Correo: jose.rodriguez@unim.edu.pe  
Número de Celular: 945817373

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**  
**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**  
**Cuestionario sobre Calidad de atención**

Chachapoyas, 13 de junio de 2022

*Señor*  
*Mg. José Luis Rodríguez Medina*  
Chachapoyas. -

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 maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado 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 que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Araceli Verónica Clavo Guevara**

**DNI N° 40782565**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								Observaciones
				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		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Elementos Tangibles	Equipos tecnológicos de apoyo moderno.	Cree usted que la entidad de anticorrupción cuenta con equipos tecnológicos adecuados	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas, cómodas y confortables	Cree usted que las instalaciones de la entidad de anticorrupción deben ser cómodas y confortables	X		X		X		X		
		Ambientes adecuados.	Cree usted que existe un ambiente adecuado para la atención al usuario en la entidad de anticorrupción	X		X		X		X		
		Señalización	Cree usted que la entidad anticorrupción se encuentra en buenas condiciones, señalizado, delimitado, libre de riesgos y garantiza su seguridad	X		X		X		X		
		Personal	Cree usted que el personal que labora en la entidad anticorrupción está correctamente uniformados e identificado	X		X		X		X		
		Insumos y materiales	Cree usted que hay disponibilidad de insumos y materiales para la realización del trabajo en las entidades de anticorrupción	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Predisposición a solucionar problemas	Cree usted que existe predisposición para solucionar los problemas por parte de la entidad de anticorrupción	X		X		X		X		
			Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción está capacitado para resolver dudas e imprevistos.	X		X		X		X		
		Interés hacia el cumplimiento del trabajo ofrecido.	Cree usted que la calidad de atención se manifiesta a través del cumplimiento del trabajo ofrecido	X		X		X		X		
			Cree usted que los trabajadores de las entidades de anticorrupción cumplen sus roles de forma adecuada	X		X		X		X		
		Atención eficiente	Cree usted que existe una atención eficiente en la entidad de anticorrupción - Chachapoyas	X		X		X		X		
			Cree usted que la atención eficiente incide en la calidad de atención al usuario	X		X		X		X		



Capacidad de respuesta	Información precisa, clara, sencilla y oportuna.	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda información precisa, clara y sencilla	X		X		X		X			
		Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas genera una atención oportuna frente a los trámites realizados	X		X		X		X			
	Entienden los requerimientos del usuario y muestran disposición a brindar ayuda en forma oportuna.	Cree usted que se cumplen los requerimiento del usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas	X		X		X		X			
		Cree usted que el personal de la entidad anticorrupción siempre está dispuesto a ayudar.	X		X		X		X			
	Atención individualizada.	Cree usted que la entidad de anticorrupción de Chachapoyas brinda una atención de manera individualizada	X		X		X		X			
		Cree usted que la atención individualizada incide en la calidad de atención del usuario	X		X		X		X			
	Seguridad	Confianza.	Cree usted que el comportamiento del personal de la entidad de anticorrupción le brinda confianza	X		X		X		X		
		Solución a las necesidades y problemas.	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas soluciona los problemas y las necesidades del usuario	X		X		X		X		
		Cordialidad.	Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas se muestra comprensible y amable frente al usuario	X		X		X		X		
	Empatía	Privacidad de los usuarios.	Cree usted que se debe de proteger la privacidad del usuario	X		X		X		X		
Horario de atención.		Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda un horario de atención accesible	X		X		X		X			
Priorización de la atención		Cree usted que se debe priorizar la atenciónal usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas	X		X		X		X			

  
 Mg. JOSÉ LUIS RODRIGUEZ MEDINA  
 Maestro en Derecho  
 con Mención en Derecho Constitucional y Gobernabilidad  
 Matrícula de Colegio Profesional N° 231/Colegio de Abogados de Amazonas)  
 DNI: 42514490  
 ORCID: 0000-0002-1819-8129  
 Correo:jose.rodriguez@unfm.edu.pe  
 Número de Celular: 945817373



▲ 6 INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de atención.

8 AUTORA:

Araceli Verónica Clavo Guevara

9 DECISION:

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

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chachapoyas, 15 de junio de 2022

  
Mg. JOSÉ LUIS RODRIGUEZ MEDINA  
Magíster en Derecho  
con Mención en Derecho Constitucional y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 211 (Colegio de Abogados de Amazonas)  
(DNI: 4216460)  
ORCID: 0000-0002-1819-4129  
Correo: jose.rodriguez@unm.edu.pe  
Número de Celular: 945817373



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 de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ MEDINA**  
Nombres **JOSE LUIS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **42514490**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**  
Secretaria General **MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA**  
Director **JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN DERECHO  
CON MENCION EN CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **03/12/14**  
Resolución/Acta **428-2014-CU**  
Diploma **A1867165**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868355

**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: 17/08/2022 08:44:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://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.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**  
**Validación de escala valorativa para evaluar el Instrumento**  
**Cuestionario sobre Gestión por procesos**

Chachapoyas, 15 de junio de 2022

Señor  
*Mg. Arturo Álvarez Julca*

Chachapoyas. -

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 maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado 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 que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Araceli Verónica Clavo Guevara**

**DNI N° 40782565**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				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		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión por procesos	Procesos Estratégicos	Objetivos	Conoce y entiende los objetivos de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que se cumplen de forma eficaz los objetivos dentro de la institución	X		X		X		X		
		Metas	Conoce y entiende las metas de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que la entidad cumple con las metas de gestión por procesos	X		X		X		X		
		Misión	Conoce y entiende la misión de la institución	X		X		X		X		
			Cree usted que la misión de la institución es generar procesos estratégicos	X		X		X		X		
		Visión	Conoce la visión de la institución	X		X		X		X		
			Considera usted que se cumple la visión en la entidad	X		X		X		X		
		Planificación estratégica	Cree usted que las estrategias de la institución se comunican de forma adecuada.	X		X		X		X		
			Cree usted que la institución debe mejorar el proceso de atención como estrategia.	X		X		X		X		
Planes de acción	Cree usted que se comunican de forma adecuada los planes de acción de la entidad.	X		X		X		X				
Procesos operativos	Satisfacción del usuario	Considera usted que las entidades de anticorrupción presentan planes de acción.	X		X		X		X			
		Cree usted que se satisface al usuario dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas.	X		X		X		X			
		Cree usted que se necesita mejorar la experiencia y satisfacción del usuario	X		X		X		X			
	Expectativas	Cree usted que en la entidad anticorrupción de Chachapoyas se cumplen las expectativas de la gestión por procesos	X		X		X		X			
	Percepción	Cree usted que se percibe la existencia de gestión de procesos en las entidades de anticorrupción	X		X		X		X			
	Calidad del servicio	Conoce si existen protocolos de atención al usuario	X		X		X		X			
Cree usted que se brinda una calidad de servicio dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas		X		X		X		X				

Procesos de apoyo	Trabajo en equipo	Cree usted que existe un trabajo en equipo dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
		Cree usted que se incentiva el trabajo en equipo en la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
	Motivación del personal	Cree usted que existe motivación al personal dentro de la entidad anticorrupción de Chachapoyas	X		X		X		X		
		Cree usted que se motiva de forma adecuada al personal para ejecutar mejor la gestión por procesos	X		X		X		X		
	Reconocimiento al personal	Cree usted que se debe reconocer los esfuerzos y logros del personal en la entidad de anticorrupción	X		X		X		X		
	Herramientas tecnológicas	Cree usted que los equipos y herramientas tecnológicas se encuentran en óptimas condiciones	X		X		X		X		
		Cree usted que la tecnología es actualizada constantemente para mejorar la atención al usuario	X		X		X		X		
	Trámites	Cree usted que los trámites existentes en la entidad anticorrupción son burocráticos	X		X		X		X		



Mg. Álvarez Julca, Arturo  
EXPERTO

**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre el Gestión por procesos.

**8 AUTORA:**

Araceli Verónica Clavo Guevara

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chachapoyas, 16 de junio de 2022



Mg. Arturo Álvarez Julca  
Maestro en Gestión Pública  
DNI: 70508381  
Correo: arturoalvarezjulca@gmail.com  
Celular: 959 260 591

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

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

**Cuestionario sobre Calidad de atención**

Chachapoyas, 15 de junio de 2022

Señor  
*Mg. Arturo Álvarez Julca*  
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 maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado 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 que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

*Atentamente,*



---

**Araceli Verónica Clavo Guevara**

**DNI N° 40782565**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				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		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Elementos Tangibles	Equipos tecnológicos de apoyo moderno.	Cree usted que la entidad de anticorrupción cuenta con equipos tecnológicos adecuados	x		x		x		x		
		Instalaciones físicas, cómodas y confortables	Cree usted que las instalaciones de la entidad de anticorrupción deben ser cómodas y confortables	x		x		x		x		
		Ambientes adecuados.	Cree usted que existe un ambiente adecuado para la atención al usuario en la entidad de anticorrupción	x		x		x		x		
		Señalización	Cree usted que la entidad anticorrupción se encuentra en buenas condiciones, señalizado, delimitado, libre de riesgos y garantiza su seguridad	x		x		x		x		
		Personal	Cree usted que el personal que labora en la entidad anticorrupción está correctamente uniformados e identificado	x		x		x		x		
		Insumos y materiales	Cree usted que hay disponibilidad de insumos y materiales para la realización del trabajo en las entidades de anticorrupción	x		x		x		x		
	Fiabilidad	Predisposición a solucionar los problemas	Cree usted que existe predisposición para solucionar los problemas por parte de la entidad de anticorrupción	x		x		x		x		
			Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción está capacitado para resolver dudas e imprevistos.	x		x		x		x		
		Interés hacia el cumplimiento del trabajo ofrecido.	Cree usted que la calidad de atención se manifiesta a través del cumplimiento del trabajo ofrecido	x		x		x		x		
			Cree usted que los trabajadores de las entidades de anticorrupción cumplen sus roles de forma adecuada	x		x		x		x		
		Atención eficiente	Cree usted que existe una atención eficiente en la entidad de anticorrupción - Chachapoyas	x		x		x		x		
			Cree usted que la atención eficiente incide en la calidad de atención al usuario	x		x		x		x		

	Capacidad de respuesta	Información precisa, clara, sencilla y oportuna.	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda información precisa, clara y sencilla	X		X		X		X		
			Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas genera una atención oportuna frente a los trámites realizados	X		X		X		X		
		Entienden los requerimientos del usuario y muestran disposición a brindar ayuda en forma oportuna.	Cree usted que se cumplen los requerimiento del usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas	X		X		X		X		
			Cree usted que el personal de la entidad anticorrupción siempre está dispuesto a ayudar.	X		X		X		X		
		Atención individualizada.	Cree usted que la entidad de anticorrupción de Chachapoyas brinda una atención de manera individualizada	X		X		X		X		
			Cree usted que la atención individualizada incide en la calidad de atención del usuario	X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza.	Cree usted que el comportamiento del personal de la entidad de anticorrupción le brinda confianza	X		X		X		X		
		Solución a las necesidades y problemas.	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas soluciona los problemas y las necesidades del usuario	X		X		X		X		
		Cordialidad.	Cree usted que el personal de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas se muestra comprensible y amable frente al usuario	X		X		X		X		
	Empatía	Privacidad de los usuarios.	Cree usted que se debe de proteger la privacidad del usuario	X		X		X		X		
		Horario de atención.	Cree usted que la entidad de anticorrupción – Chachapoyas brinda un horario de atención accesible	X		X		X		X		
		Priorización de la atención	Cree usted que se debe priorizar la atenciónal usuario dentro de la entidad de anticorrupción – Chachapoyas	X		X		X		X		



Mg. Álvarez Julca, Arturo  
EXPERTO

**6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión por procesos para calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción - Chachapoyas.

**7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre calidad de atención.

**8 AUTORA:**

Araceli Verónica Clavo Guevara

**9 DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chachapoyas, 16 de junio de 2022



Mg. Arturo Álvarez Julca  
Maestro en Gestión Pública  
DNI: 70508381  
Correo: arturoalvarezjulca@gmail.com  
Celular: 959 260 591



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 de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVAREZ JULCA**  
Nombres **ARTURO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **70508381**

### 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 **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149344**  
Fecha Matrícula **03/09/2018**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868343

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: 17/08/2022 08:41:45-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://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.



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional  
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL  
DISTRITO FISCAL DE AMAZONAS

Chachapoyas, 06 de Julio de 2022



Firmado electrónicamente por: Zapana  
Mayta Gilder  
Presidente de la Junta de Fiscales  
Superiores del DF Amazonas  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 06/07/2022 16:22:36

**CARTA N° 000099-2022-MP-FN-PJFSAMAZONAS**

Señora:

**ARACELI VERÓNICA CLAVO GUEVARA**

Estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de  
Posgrado de la Universidad César Vallejo-filial Chiclayo.

**CIUDAD.-**

**Asunto** : Autoriza realizar investigación.

**Referencia** : Escrito de fecha 23.5.2022

**Expediente** : MUPDFA20220010826

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y en atención a la solicitud de la referencia, mediante el cual solicita se le autorice realizar investigación en el Ministerio Público-Distrito Fiscal de Amazonas.

Al respecto, se le autoriza realizar su trabajo de investigación titulado: Gestión por procesos y calidad de atención al usuario en una entidad de anticorrupción – Chachapoyas.

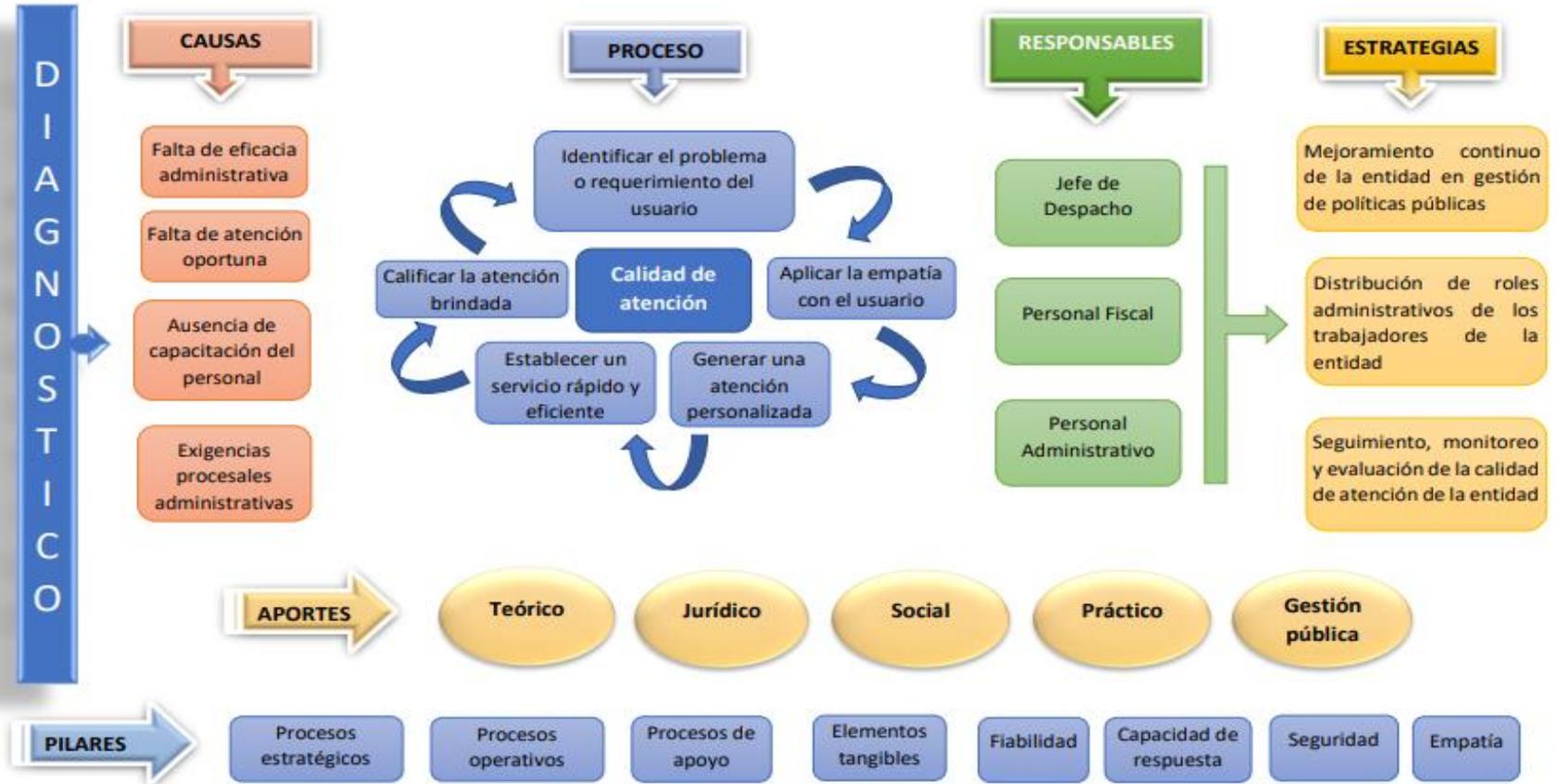
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

**GILDER ZAPANA MAYTA**

Presidente de la Junta de Fiscales Superiores  
del Distrito Fiscal de Amazonas

# Diseño de la propuesta

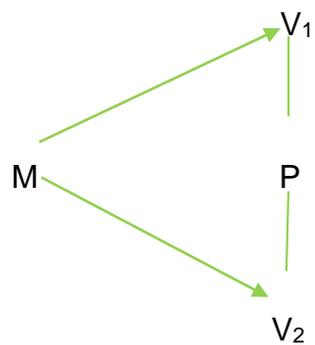


## Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Para esta investigación la muestra será la misma de la población por estar compuesta por cincuenta personas entre colaboradores y usuarios de la entidad anticorrupción de Amazonas.

## Diseño de la investigación



Dónde:

M = Muestra de estudio: Funcionarios, servidores públicos, usuarios.

V<sub>1</sub>= Variable 1 Gestión por procesos

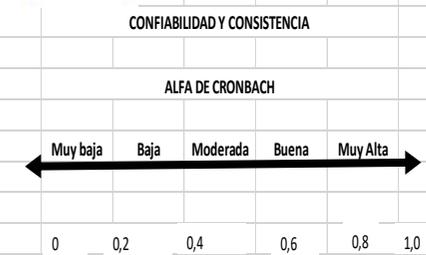
V<sub>2</sub> = Variable 2 Calidad de atención

P = Propuesta.

# Validez y confiabilidad de los instrumentos

## Gestión por procesos

INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																										Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	95	α Alfa=	0.820662
2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	1	1	1	1	4	2	2	4	70	k ( Números de items)=	26
3	4	2	4	2	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	5	80	Vi (Varianza de cada items)=	25.7398202
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	88	Vt (Varianza Total)=	122.0464
5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	100	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	93		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	96		
8	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5		1	1	1	5	1	1	1	5	69		
9	4	2	4	2	4	4	4	2	2	5	2	4	2		2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	5	76		
10	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	5	78		
11	5	3	5	3	5	5	5	3	1	4	1	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	73		
12	5	1	5	3	5	2	5	1	1	5	1	1	1	5	3	3	5	5	3	5	3	1	5	3	3	2	82		
13	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	1	5	108		
14	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	1	5	104		
15	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	81		
16	4	2	4	2	4	5	4	2	2	5	2	3	3	5	2	4	4	4	2	3	4	2	5	1	1	4	83		
17	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	5	100		
18	5	2	5	2	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	2	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	97		
19	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	78		
20	5	4	5	4	5	3	5	4	2	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	1	3	3	101		
21	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	5	1	5	4	100		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	101		
23	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	98		
24	5	2	4	2	5	2	5	4	2	5	2	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	2	3	94		
25	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	5	2	2	2	97		



# Calidad de atención

INSTRUMENTOS /participantes	ITEMS																								Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
1	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	96	α Alfa=	0.85999806	
2	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	84	k ( Números de items)=	24		
3	1	5	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	80	Vi (Varianza de cada items)=	24.5069247	
4	2	4	2	3	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3		4	3	3	3	4	4	4	4	4	79	Vt (Varianza Total)=	139.3744		
5	2	5	1	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		3	5	5	5	3	5	4	94				
6	2	5	5	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	88				
7	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	88				
8	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	4	4	1	1	78	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$			
9	1	5	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	5	4	5	80				
10	2	5	3	1	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	100				
11	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	4	2	2	1	1	2	1	2	1	5	3	5	47	CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA			
12	3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	1	4	4	4	5	4	5	1	5	5	91	ALFA DE CRONBACH			
13	5	5	1	1	1	1	1	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82				
14	5	5	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88				
15	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	78				
16	2	5	3	2	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	2	5	5	5	5	91				
17	1	5	4	4	4	2	2	3	3	4	4		3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	80				
18	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	5	5	2	4	3	2	3	4	94				
19	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	4	72				
20	2	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	88				
21	2	4	2	1	2	1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	3	4	5	5	5	5	88				
22	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	113				

