



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Modelo de gestión por procesos para la calidad de atención al  
contribuyente en una municipalidad distrital de la Región  
Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Ramos Alvarado, Lilia Antonieta (orcid.org/0000-0001-9910-4894)

**ASESOR:**

Dr. Centurión Cabanillas Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización Del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO -PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a mi familia, mis hijos que son mi vida entera, mis padres quien motiva a seguir estudiando, capacitándome en ámbito profesional.

A mi amado esposo por su paciencia en esta nueva aventura.

Lilia Antonieta

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios en primer lugar por siempre guardarme y cuidarme en todo momento, por la fortaleza y entendimiento de cada día, ante te toda situación, a mi familia que siempre me da su apoyo incondicional, los docentes que me inculcan siempre conocimientos nuevos para poder ser una mejor profesional.

Mi agradecimiento al Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas,

Por su tiempo, motivación para que este trabajo de investigación, se haga realidad.

**El autor**

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Carátula: .....   | i   |
| Dedicatoria.....  | ii  |
| Agradecimientos.....                                      | iii |
| Índice de contenidos .....                                | iv  |
| Índice de tablas .....                                    | v   |
| Índice de figuras .....                                   | v   |
| Resumen .....   | vi  |
| Abstract.....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                    | 5   |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 26  |
| 3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación .....       | 26  |
| 3.2 Variables y operacionalización.....                   | 26  |
| 3.3.Población, muestra y muestreo .....                   | 28  |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 28  |
| 3.5 Procedimientos .....                                  | 29  |
| 3.6 Método de análisis de datos.....                      | 29  |
| 3.7 Aspectos éticos .....                                 | 30  |
| VI. RESULTADOS.....                                       | 31  |
| V. DISCUSIÓN .....  | 36  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                     | 44  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                | 45  |
| VIII. PROPUESTA.....                                      | 46  |
| REFERENCIAS.....  | 57  |
| ANEXOS  |     |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario – detallado .....                           | 31 |
| <b>Tabla 2</b> Frecuencias del cuestionario .....   | 33 |
| <b>Tabla 3</b> Resultados de la validación del Modelo .....   | 35 |
| <b>Tabla 4</b> Operacionalización de las variables de la investigación .....                                | 69 |
| <b>Tabla 5</b> Operacionalización de las variables de la investigación – Continuación ....                  | 69 |
| <b>Tabla 6</b> Matriz de consistencia .....   | 72 |
| <b>Tabla 7</b> Alfa de Cronbach del cuestionario .....  | 84 |
| <b>Tabla 8</b> Alfa de Cronbach de la Dimensión I.....  | 84 |
| <b>Tabla 9</b> Alfa de Cronbach de la Dimensión III.....  | 85 |
| <b>Tabla 10</b> Alfa de Cronbach de la Dimensión IV .....   | 85 |
| <b>Tabla 11</b> Alfa de Cronbach de la Dimensión VI .....   | 86 |
| <b>Tabla 12</b> Alfa de Cronbach de la Dimensión VII .....  | 86 |
| <b>Tabla 13</b> Estadísticos descriptivos del cuestionario.....   | 89 |
| <b>Tabla 14</b> Frecuencias de la Dimensión I: Conocimiento del usuario .....                               | 91 |
| <b>Tabla 15</b> Frecuencias de la Dimensión II: Accesibilidad y canales de atención .....                   | 91 |
| <b>Tabla 16</b> Frecuencias de la Dimensión III: Infraestructura, mobiliario y<br>equipamiento .....        | 91 |
| <b>Tabla 17</b> Frecuencias de la Dimensión IV: Proceso de atención y simplificación<br>administrativa..... | 92 |
| <b>Tabla 18</b> Frecuencias de la Dimensión V: Personal .....   | 92 |
| <b>Tabla 19</b> Frecuencias de la Dimensión VI: Transparencia y acceso a la<br>Información.....             | 93 |
| <b>Tabla 20</b> Frecuencias de la Dimensión VII: Medición de la gestión.....                                | 93 |
| <b>Tabla 21</b> Frecuencias de la Dimensión VIII: Reclamos y sugerencias .....                              | 94 |

## Índice de figuras

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1 <i>Esquema del diseño del Modelo</i> .....                     | 34  |
| Figura 2 <i>Mapa del modelo de gestión por procesos propuesto</i> ..... | 56  |
| Figura 3 <i>Metodología</i> .....                                       | 71  |
| Figura 4 <i>Mapa estratégico de la propuesta de gestión</i> .....       | 103 |
| Figura 5 <i>Flujograma de procesos</i> .....                            | 103 |

## **Resumen**

El objetivo del presente trabajo de investigación es proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención al contribuyente en la Municipalidad Distrital de Reque en el año 2022. El estudio realizado es básico con enfoque cuantitativo de tipo descriptiva y diseño no experimental – predictivo. La población considerada fue 4500 pobladores que acudió a la Municipalidad en un periodo de cuatro meses y se aplicó un cuestionario a 354 contribuyentes. Los resultados indican que dos tercios de la muestra total tiene una apreciación baja de la atención al público de acuerdo a las dimensiones evaluadas: conocimiento del usuario (68%), Accesibilidad y canales de atención (66%), Infraestructura, mobiliario y equipamiento (68%), Proceso de atención y simplificación administrativa (67%), Personal (64%), Transparencia y acceso a la información (67%), Medición de la gestión (68%), Reclamos y sugerencias (67%). Se propone un innovador Sistema de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención pública en la Municipalidad distrital de Reque. Se concluye que existe una baja percepción en la calidad de atención al público y se propone un modelo de gestión por procesos que ayude a mejorar la calidad de atención al público y al contribuyente.

**Palabras clave:** Gestión, gestión por procesos, modelo de gestión, calidad de atención al contribuyente.

## **Abstract**

The objective of this research work is to propose a management model by processes to improve the quality of attention to the taxpayer in the District Municipality of Reque in 2022. The study carried out is basic with a quantitative approach of a descriptive type and non-experimental – predictive design. The population considered was 4500 inhabitants who went to the Municipality in a period of four months and a questionnaire was applied to 354 taxpayers. The results indicate that two thirds of the total sample has a low appreciation of customer service according to the dimensions evaluated: user knowledge (68%), Accessibility and service channels (66%), Infrastructure, furniture and equipment (68%), Service process and administrative simplification (67%), Personnel (64%), Transparency and access to information (67%), Management measurement (68%), Complaints and suggestions (67%). An innovative process management system is proposed to improve the quality of public care in the District Municipality of Reque. It is concluded that there is a low perception in the quality of attention to the public and a management model by processes is proposed that helps to improve the quality of attention to the public and the taxpayer.

**Keywords:***Management: process management, management model, quality of attention to the taxpayer.*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gestión por procesos para la calidad de atención al contribuyente en una Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque", cuyo autor es RAMOS ALVARADO LILIA ANTONIETA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 10 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma  |
|--|--|
| CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO<br><b>DNI:</b> 16500866<br><b>ORCID</b> /0000-0002-5301-0291 | Firmado digitalmente por:<br>CCABANILLASC el 15-<br>08-2022 00:16:39 |

Código documento Trilce: TRI - 0407970