

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Gestión por procesos en relación a la calidad de servicios
en la Municipalidad distrital de Pillco Marca año 2019”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN
PÚBLICA

AUTOR: Zevallos Villanueva, Julio Enrique

ASESOR: Callan Bacilio, Richard

HUÁNUCO – PERÚ

2024



U

D

H

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión
Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Ciencias Políticas

Disciplina: Administración Pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir:
Maestro en ciencias administrativas,
con mención en gestión pública.

Código del

Programa: P32

Tipo de

Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22509366

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46825060

Grado/Título: Maestro en educación,
mención: Investigación y Docencia Su-
perior

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
3	Peña Celis, Roberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación	22477364	0000-0002-7972-4903



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 horas del día 26 del mes de julio del año 2024, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ (Presidente)
- Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO (Secretario)
- Mtro. Roberto PEÑA CELIS (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°253-2020-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "GESTIÓN POR PROCESOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA AÑO 2019" presentado por el graduando Zevallos Villanueva, Julio Enrique; para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 14 (CATORCE) y cualitativo de SUFICIENTE.

Siendo las 10:24 horas del día 24 del mes de JULIO del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ
DNI: 06180806

Código Orcid: 0000-0002-0520-8586

SECRETARIO

Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737

DNI: 41693326

VOCAL

Mtro. Roberto PEÑA CELIS
Código Orcid: 0000-0002-7972-4903

DNI: 22477364



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JULIO ENRIQUE ZEVALLOS VILLANUEVA, de la investigación titulada "GESTIÓN POR PROCESOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA AÑO 2019", con asesor(a) RICHARD CALLAN BACILIO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 165-2024-D-EPG-UDH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 24 de noviembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

207. Zevallos Villanueva, Julio Enrique.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	17%	10%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Gracias a la guía constante de Dios, guardo una gratitud profunda que será eterna.

A mis padres, esposa e hijos Por darme la vida y felicidad.

Mi más sincero agradecimiento a mi asesor del trabajo de tesis. Expreso mi sincero agradecimiento a mi alma mater de la Universidad de Huánuco por otorgarme la valiosa oportunidad de estudiar la maestría en el área que decidí por con convicción.

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro padre y guía

Agradezco profundamente a mi asesor, por la paciencia y el tiempo dedicados a orientarme en la elaboración de esta tesis, cuyo fruto se refleja en las páginas de este trabajo.

Extiendo también mi gratitud a mis docentes, quienes me guiaron a lo largo de estos cinco años de formación académica, en una carrera que hoy ejerzo con orgullo.

Del mismo modo, valoro el compañerismo de quienes compartieron conmigo el aula, permitiéndome integrar equipos de trabajo en cada curso. El nivel de exigencia fue alto, y eso fortaleció nuestro crecimiento. Con orgullo llegamos a la meta de sustentar y aprobar mi trabajo de investigación.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	13
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3 NIVEL REGIONAL	23
2.2 BASES TEÓRICAS	24
2.2.1 GESTIÓN POR PROCESOS	24
2.2.2 CALIDAD DE SERVICIOS	31
2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUALES	36
2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS	37
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	37
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	37
2.5 SISTEMA DE VARIABLES	37
2.5.1 VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS	37

2.5.2 VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS DEFINICIÓN CONCEPTUAL	38
CAPÍTULO III	41
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	41
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1 ENFOQUE	41
3.1.2 ALCANCE	41
3.1.3 DISEÑO	41
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.2.1 POBLACIÓN VARIABLE 1.....	42
3.2.2 MUESTRA	43
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	44
3.3.1 TÉCNICA.....	44
3.3.2 INSTRUMENTO.....	45
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	46
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS	48
4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO	48
4.2 PRUEBA DE NORMALIDAD	64
4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL.....	64
CAPITULO V	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio para la variable Gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	42
Tabla 2 Población de estudio para la variable Calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	43
Tabla 3 Muestra de estudio para la variable Gestión por procesos de la Municipalidad de Pillco Marca.....	43
Tabla 4 Muestra de estudio para la variable Calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.....	44
Tabla 5 Criterio de Confiabilidad.....	45
Tabla 6 Prueba de confiabilidad de las variables.....	46
Tabla 7 Escala de valores del coeficiente de correlación.....	46
Tabla 8 Pregunta 1: El nivel especialización en la gestión por proceso según usted es.....	48
Tabla 9 Pregunta 2: El grado de avance en gestión por procesos según su punto de vista es.....	49
Tabla 10 Pregunta 3: El nivel de desarrollo de competencias en gestión por procesos es.....	50
Tabla 11 Pregunta 4: El nivel de resultados laborales obtenidos en la institución que labora es.....	51
Tabla 12 Pregunta 5: El grado de desempeño laboral de los trabajadores es.....	52
Tabla 13 Pregunta 6: El nivel de eficiencia laboral es.....	53
Tabla 14 Pregunta 7: El grado de frecuencia en la inspección periódica es.....	54
Tabla 15 Pregunta 1: El nivel de desarrollo de una cultura de calidad es....	55
Tabla 16 Pregunta 2: El grado de desarrollo de comportamiento laboral es.....	56
Tabla 17 Pregunta 3: El grado de desarrollo de comportamiento laboral es.....	57
Tabla 18 Pregunta 4: El grado de desarrollo tecnológico en servicios es....	58
Tabla 19 Pregunta 5: El grado de calidad en el servicio administrativo es....	59
Tabla 20 Pregunta 6: El grado de calidad en el servicio administrativo es....	60
Tabla 21 Pregunta 7: El grado de satisfacción del servicio administrativo es.....	61
Tabla 22 Pregunta 8: El nivel de frecuencia de resultados programados es.....	

.....	62
Tabla 23 Pregunta 9: El índice de uso de manejo de estrategias es.....	63
Tabla 24 Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov prueba de normalidad	64
Tabla 25 Rho de Spearman entre la variable gestión por procesos y calidad de servicios.	65
Tabla 26 Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 1, conocimiento de la gestión por procesos y calidad de servicios	66
Tabla 27 Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 2, el desarrollo de habilidades y calidad de servicios.	67
Tabla 28 Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 3, el desarrollo de capacidades y calidad de servicios.	68
Tabla 29 Pruebas de Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 4, el desempeño laboral y calidad de servicios.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 1.	48
Figura 2 Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 2.	49
Figura 3 Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 3.	50
Figura 4 Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 4.	51
Figura 5 Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 5.	52
Figura 6 Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 6.	53
Figura 7 Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 7.	54
Figura 8 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 1.	55
Figura 9 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 2.	56
Figura 10 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 3.	57
Figura 11 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 4.	58
Figura 12 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 5.	59
Figura 13 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 6.	60
Figura 14 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 7.	61
Figura 15 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 8.	62
Figura 16 Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 9.	63

RESUMEN

Este estudio tuvo como propósito encontrar la relación que existe entre las variables: gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, a partir de información recolectada tanto de los trabajadores como de los usuarios de dicha institución. Para ello, se integraron fundamentos teóricos relevantes que permitieron realizar análisis y diagnósticos, los cuales, junto con los datos obtenidos de la muestra, ayudaron a precisar el objetivo de investigación. El enfoque adoptado fue cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. Se empleó un muestreo no probabilístico y se aplicaron encuestas como técnica principal: 55 trabajadores respondieron sobre la gestión por procesos y 145 usuarios evaluaron la calidad del servicio. La hipótesis general fue verificada y aceptada estadísticamente, determinando una relación con valor del coeficiente de Spearman (Rho) igual 0,487, así mismo se halló el valor p igual a 0,000. En consecuencia, se concluyó que existe una correlación moderada entre la gestión por procesos y la calidad de los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Pillco Marca durante el 2019.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión de procesos, organización del trabajo y carga laboral, seguridad ocupacional y apoyo institucional, funcionalidad y desempeño cotidiano.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between process management and service quality at the Pillco Marca District Municipality, based on information collected from both employees and users of the institution. Relevant theoretical frameworks were integrated to facilitate analysis and diagnosis, which, along with the sample data, helped to define the research objective. A quantitative approach was adopted, with a descriptive-correlational level and a non-experimental design. Non-probability sampling was used, and surveys were the primary data collection technique: 55 employees responded regarding process management, and 145 users evaluated service quality. The general hypothesis was statistically verified and accepted, establishing a relationship with a Spearman's rho coefficient of 0.487 and a p-value of 0.000. Consequently, it was concluded that there is a moderate correlation between process management and the quality of services offered by the District Municipality of Pillco Marca during 2019.

Keywords: Quality of service, process management, work organization and workload, occupational safety and institutional support, functionality and daily performance.

INTRODUCCIÓN

Los gobiernos a nivel global se encuentran en un entorno dinámico y cambiante, y una de sus prioridades fundamentales es aumentar la competitividad, la eficiencia y la efectividad de sus organizaciones para brindar servicios y productos de excelencia a la ciudadanía. Por lo tanto, los gobiernos tienen la obligación de suministrar estos bienes y servicios a sus habitantes, y para hacerlo de forma eficaz, necesitan incorporar procesos dentro de su función de la administración local, tal como señalan Arteaga y Saavedra (2019), quienes enfatizan que esta es una tarea primordial para los gobiernos nacionales.

En el contexto peruano, con el Decreto Supremo N° 004-2013 - PCM, la gestión pública se modernizó; ya que concibe a la política como eje central de las entidades pertenecientes a los tres poderes del Estado: Legislativo, Ejecutivo y Judicial. Su finalidad es optimizar la provisión de bienes y servicios orientados al ciudadano. Este enfoque cobra aún más importancia si se tiene en cuenta lo planteado por Raczyska (2016), quien afirma que una adecuada gestión de los procesos contribuye a generar dinámicas organizacionales más eficientes. Por lo tanto, la política nacional tiene como objetivo promover la implementación de esta herramienta de gestión en las entidades del Estado.

En el marco se sustenta la gestión por procesos, si aspiramos a ser más eficientes y adecuarnos al contexto de nuestros clientes, considero que la denominada gestión por procesos nos aporta herramientas y nuevas visiones para rediseñar y mejorar el flujo de trabajo. Es fundamental reconocer que los procesos de trabajo son ejecutados por personas; en consecuencia, resulta indispensable considerar permanentemente las relaciones interpersonales establecidas tanto con los clientes como con los proveedores.

Por eso, este estudio adquiere relevancia, ya que la gestión por procesos constituye una herramienta clave para elevar la calidad de los servicios municipales. Al centrarse en los procesos esenciales, se busca optimizar los recursos disponibles, mejorar la eficiencia operativa y atender de forma más efectiva las necesidades de la ciudadanía. Una gestión sólida

apoyada en un enfoque por procesos, permite que la Municipalidad ofrezca servicios de mayor valor y calidad a la población.

En este marco, se empleó el método científico, comenzando con el planteamiento de preguntas de investigación, seguido por observaciones preliminares que permitieron una primera aproximación al fenómeno, y posteriormente, la medición de las variables seleccionadas. La principal técnica que se usó fue la encuesta, aplicándose cuestionarios estructurados para el recojo de datos.

Los resultados evidenciaron una relación positiva de nivel moderado entre la gestión por procesos y la calidad del servicio brindado; lo que respalda estadísticamente la existencia de dicha relación en el contexto estudiado.

El trabajo de investigación se estructura de la siguiente forma:

Capítulo 1: Introducción. En este capítulo se plantea los problemas, la trascendencia y los objetivos de la investigación.

Capítulo 2: Marco Teórico. En este apartado se desarrollan los estudios previos relacionados con el tema, los sustentos teóricos que respaldan la investigación y la descripción operativa de las variables consideradas en el estudio.

Capítulo 3: Metodología. En este apartado se consideran el método y el nivel de investigación, el planteamiento del sistema de hipótesis, la definición de variables y el esquema de diseño, junto con las técnicas empleadas, los instrumentos aplicados y el alcance que tuvo la investigación.

Capítulo 4: Resultados. Este capítulo presenta los resultados de la investigación, organizados y analizados en concordancia con las variables y objetivos del estudio. Capítulo 5: Discusión. En el último capítulo se verifica la hipótesis, los objetivos y el problema de investigación, finalizando con las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas utilizadas, así como los anexos correspondientes.

El responsable de la tesis, recibe con agrado los aportes y sugerencias de los lectores para mejorar el trabajo, esperando que este sirva de sustento para estudios venideros vinculados al ámbito educativo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para comprender con mayor profundidad la innovación en la administración pública, resulta clave observar el modelo de gestión implementado en varios países europeos, los cuales cuentan con sistemas actualizados y reconocidos internacionalmente. De acuerdo con Arteaga y Saavedra (2019), los gobiernos integran procesos organizados en su estructura de trabajo como una estrategia A fin de cumplir correctamente con sus funciones y conseguir sus propósitos institucionales. Este enfoque permite avanzar hacia una gestión pública moderna y de alto rendimiento. En este marco, la modernización se traduce en la incorporación de tecnologías emergentes, el incremento de la eficiencia y la transparencia en los procedimientos estatales. Todo esto con el fin de fortalecer una administración pública más eficaz y enfocada en la obtención de resultados Bukh y Svanholt (2022) demuestran en su estudio cómo los administradores de un municipio danés logran equilibrar un control presupuestario riguroso con la flexibilidad necesaria para ofrecer servicios de calidad. Utilizando las herramientas del marco de control como enfoque analítico, el estudio ilustra cómo los gerentes enfrentan las complejidades e incertidumbres mediante el uso de información contable y procesos de control interactivos. Además, muestra cómo estos procesos permiten tomar decisiones profesionales sin perder el control estricto del presupuesto.

En América Latina, particularmente en el ámbito municipal, la administración de los procesos resulta fundamental para garantizar la eficiencia de las actividades brindadas al público usuario. La adopción de mecanismos de gestión de la calidad, entre los que está, por ejemplo, el Sistema de Control Interno; este constituye un elemento esencial para optimizar la eficiencia y la efectividad en la atención que se brinda al ciudadano (Charlene et al., 2019). Además, la participación de los clientes en el análisis orientado a valorar la calidad del servicio brindado, a través de su retroalimentación, resalta el valor fundamental de adoptar enfoques

centrados en el cliente en la gestión de procesos (Moya et al., 2019). En este contexto, Hernández y Rubio (2019) demuestran en su artículo realizado en la Universidad de La Habana, cómo la Política Económica y Social contribuye a perfeccionar el Sistema de Control Interno, valorado como una herramienta esencial para la gestión organizacional, que es clave para la gestión de la calidad. con el fin de buscar la eficiencia, eficacia, relevancia y capacidad competitiva de la institución. Este estudio constituye el resultado de una investigación realizado en el IFAL-UH desde el año 2017; que permite organizar una serie de acciones orientadas a capacitar y desarrollar competencias que contribuyan a la formación de los actores involucrados en los distintos procesos de atención.

En Perú, se considera las diversas realidades y contextos geográficos de las zonas interiores, donde, a lo largo del tiempo, ha surgido la gestión pública establecida mediante el D.S. N.º 004-13-PCM-SGP. Este proceso se concibe como un cambio constante promovido por la gestión basada en procesos, que forma parte de una reforma estatal dirigida a implementar un modelo de gestión pública orientado a responder de manera eficiente a las necesidades de la ciudadanía. En este sentido, y en concordancia con los tiempos actuales, es esencial modificar el modelo tradicional de las organizaciones funcionales, adoptando una estructura basada en procesos integrados dentro de las cadenas de valor, y aplicando este enfoque en cada entidad pública. De esta manera, se asegura que los recursos disponibles para la producción de bienes y servicios generen resultados e impactos positivos para los ciudadanos.

En este sentido, los procesos se entienden como un conjunto ordenado de actividades relacionadas entre sí, cuya finalidad es transformar una necesidad en un bien o servicio, generando finalmente un resultado o producto de salida. A lo largo de cada etapa de esta cadena, se añade valor en cada fase del proceso.

Para profundizar en el concepto de innovación dentro de la gestión pública, es fundamental examinar los modelos administrativos aplicados en algunos países europeos, reconocidos por contar con sistemas modernos y eficientes a nivel internacional. Según lo señalado por Arteaga y Saavedra

(2019), las entidades gubernamentales incorporan procesos estructurados dentro de sus dinámicas operativas con el fin de cumplir eficazmente sus responsabilidades y alcanzar los objetivos institucionales propuestos. Este tipo de gestión favorece la evolución hacia una administración pública más moderna y eficiente. En este contexto, el proceso de modernización implica la integración de nuevas tecnologías, el fortalecimiento de la eficiencia operativa, la promoción de la transparencia en los trámites gubernamentales y una participación más amplia de la población en los procesos relacionados con la adopción de decisiones. Estos elementos tienen como finalidad consolidar una gestión pública efectiva y orientada al logro de resultados concretos.

La política pública orientada a la modernización a nivel nacional, dentro de ello viendo la gestión pública ya en nuestros días establece tres ejes transversales y cinco pilares. Pasando en forma somera en el 3er pilar es el Modelo de gestión sustentado en la organización de procesos. La denominada entidad institucional y la simplificación administrativa. La SGP ha perfeccionado instrumentos metodológicos que funcionarán como sustento para aquellas instituciones que se encuentran en constante actualización, que buscan modernizar y optimizar la gestión pública (pp. 6-12).

Es importante mencionar que toda población tiene necesidades básicas, que muchas de ellas las adolecen, por tanto, nuestra población conlleva a superarlas, por esa razón constituye todo un reto, en el que deben participar los funcionarios del Municipio del distrito de Pillco Marca.

Por otra parte, dicha entidad, acorde a los tiempos actuales, tiende a modernizarse. Por ende, en los procesos de atención a los clientes debe ser con eficiencia y eficacia administrativa, buscando en todo momento mayor coherencia en los diversos roles que les corresponde cumplir. Además, en esta actualización se debe entender que se requiere la constante participación de las organizaciones de base en el marco de la democracia, al mismo tiempo que se busca la creciente productividad y modernización.

Entendiendo que estos compromisos como parte del Estado, deben

asumirlos iniciando los alcaldes y presidentes regionales, aclarando para poder cumplirlos estos procesos requerirán de nuevos estilos de gestión y nuevas capacidades institucionales.

La Municipalidad en estudio, respecto a su modelo de gestión a la fecha está orientado al enfoque funcional, que es el modelo de Weber (1860) afirma que, a través de su teoría sobre la dominación burocrática, busca definir las condiciones que permiten al individuo en el poder justificar su legitimidad, así como las maneras en que los sujetos subordinados aceptan y reconocen dicha autoridad se someten a él.

El análisis realizado en la Municipalidad en estudio, pone en evidencia una problemática constante relacionada con la apreciación sobre la atención ofrecida al ciudadano. La satisfacción del beneficiario se sitúa por debajo de lo deseado, lo cual representa un riesgo potencial de pérdida de usuarios y una reducción en su confianza y fidelidad hacia la entidad.

El predominio del enfoque burocrático en los distintos niveles de gestión municipal ha provocado una escasa preocupación por la calidad de los servicios, ocasionando así un sentimiento generalizado de insatisfacción entre los usuarios. Esta situación ha llevado a la pérdida de una parte considerable de la clientela, obligando a la municipalidad a recurrir a costosas campañas publicitarias para intentar compensar esta deficiencia.

Para enfrentar de manera eficaz la problemática identificada, resulta necesario redefinir las prioridades y necesidades institucionales, integrando herramientas apropiadas que faciliten la puesta en marcha o ejecución de los servicios públicos. Es prioritario que el Municipio enfoque sus esfuerzos en mejorar la calidad del servicio y en satisfacer las expectativas de los ciudadanos, considerando estos elementos como ejes fundamentales de su administración.

En este sentido, resulta indispensable que la Municipalidad Distrital analizada continúe consolidando la aplicación de gestión por procesos, para garantizar el bienestar ciudadano; particularmente en ámbitos como el deporte, seguridad, transporte y comunicaciones.

Las acciones propuestas deben orientarse hacia una prestación de

servicios más eficaz y eficiente, buscando siempre generar un impacto duradero y positivo en la comunidad. Las mejoras planteadas se enfocan directamente en la situación específica de la municipalidad, subrayando la importancia de priorizar la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, así como de reformular estrategias y enfoques institucionales para lograr una gestión más efectiva.

Para implementar una gestión basada en procesos, las organizaciones deben comenzar por identificar y mapear todas las actividades que realizan. No obstante, muchas veces enfrentan dificultades para alcanzar sus objetivos de proporcionar altos niveles de satisfacción al usuario mediante este enfoque. Las dificultades se originan principalmente por la ausencia de estrategias definidas, la presencia de excesivas normas y procedimientos administrativos, el rechazo o resistencia al cambio por parte del personal, así como la falta de trabajadores competentes y comprometidos con la mejora constante de los procesos. Estos factores se convierten en barreras que limitan el progreso y fortalecimiento de las organizaciones, que constituye un elemento clave para generar satisfacción y confianza en la ciudadanía.

Si esta situación continúa sin ser atendida, podría provocar deficiencias en la ejecución de los servicios y en la implementación de los proyectos. La falta de una gestión basada en procesos adecuados conlleva a ineficiencias y barreras en la atención. Por otro lado, un modelo de gestión funcional y burocrático puede desmotivar a los trabajadores y generar una excesiva rigidez en los procedimientos. Asimismo, la falta de una gestión orientada a los procesos y enfocada en la satisfacción de los usuarios puede resultar en una percepción negativa; porque la ineficiencia en la gestión también puede conllevar a un uso inapropiado de los recursos públicos y a problemas presupuestarios para la municipalidad. Estos resultados resaltan la relevancia de aplicar una gestión por procesos eficiente que contribuya al bienestar de la población.

Como parte de las sugerencias derivadas de esta investigación, se propone que la Municipalidad Distrital analizada implemente programas de capacitación en gestión por procesos y lleve a cabo talleres ofrecidos en la administración pública. El propósito es construir un esquema de gestión

innovador que facilite el perfeccionamiento continuo en la prestación de servicios, logrando así beneficios concretos y efectos positivos para la comunidad.

Las consideraciones expuestas nos llevan a plantear las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento en gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?
- ¿Qué relación existe entre el desarrollo de habilidades y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?
- ¿Qué relación existe entre el desarrollo de capacidades y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?
- ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación que existe entre el nivel de conocimiento en gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.
- Establecer la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.
- Establecer la relación que existe entre el desarrollo de capacidades

y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019.

- Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019.

1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Dada la relevancia teórica del tema, es fundamental resaltar el documento normativo que define las directrices para la puesta en práctica de la gestión por procesos en las entidades, entendida como la adopción de un enfoque orientado a optimizar la eficiencia y la calidad institucional del Estado, según el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Este marco normativo ha permitido replantear las formas tradicionales de gestión municipal, promoviendo un enfoque moderno orientado a resultados. En este nuevo paradigma, se espera que los funcionarios públicos, ya sea en los niveles local, regional o nacional, comprendan y respondan de manera efectiva a las necesidades prioritarias de la población, garantizando sus derechos de forma eficiente y con un uso racional de los recursos.

Este enfoque favorece la implementación de tres pilares clave: gestión por procesos, reorganización institucional y simplificación administrativa. Todo ello se orienta a mejorar la atención de las demandas ciudadanas, fortaleciendo así la gestión institucional. En este sentido, la gestión por procesos se presenta como una estrategia eficaz que incrementa la capacidad de generar resultados, al superar las limitaciones burocráticas propias de estructuras organizacionales tradicionales.

Desde el ámbito académico, esta investigación representa un valioso aporte, no solo para la comunidad universitaria y técnica, sino también para los gestores municipales, ya que contribuye con nuevos conocimientos, enfoques metodológicos y propuestas innovadoras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Hidalgo (2015) en Ecuador, realizó un trabajo de investigación de pregrado que tuvo como propósito principal el diseño de un modelo de gestión orientado a optimizar la calidad del servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Babahoyo. La investigación tuvo como muestra 200 funcionarios, utilizando como técnica principal la encuesta, aplicada mediante cuestionarios estructurados.

Entre las conclusiones del estudio se destaca que la literatura sobre la gestión de calidad ofrece diversas alternativas a las instituciones para que mejoren. Dentro de estas se encuentran herramientas como la gestión, la administración y los sistemas sustentados en estándares como la norma ISO, las cuales han demostrado su eficacia y se han ido ajustando gradualmente a las particularidades de cada organización. Sin embargo, se destaca que la versión más reciente de la norma ISO 9001:2008 adopta una visión integral, al incorporar elementos esenciales como la atención centrada en el cliente y la aplicación de diversas acciones proactivas. Estos elementos resultan esenciales para elevar la calidad de los procesos de atención al usuario en el GADM de Babahoyo.

Asimismo, se concluyó que la gestión de calidad ajustado al contexto específico del municipio permite optimizar significativamente el proceso que repercute de manera positiva en la satisfacción y fidelización de los usuarios. El modelo propuesto fue validado por especialistas en el área, quienes reconocieron la pertinencia de los procesos actualmente considerados, aunque también señalaron la necesidad de incorporar gradualmente todos los componentes operativos del GADM de Babahoyo para fortalecer aún más su gestión institucional.

Rodríguez (2019) en Colombia, realizó su trabajo de investigación de pregrado que tuvo como objetivo principal aplicar un enfoque de gestión por procesos conforme al marco normativo vigente, considerándolo como una herramienta estratégica para que las organizaciones orienten sus metas hacia estándares de calidad orientados al progreso constante. Esta perspectiva constituye el eje del proyecto, el mismo que plantea la integración del enfoque de gestión sustentado en procesos en las funciones misionales y de soporte que lleva a cabo la Fundación Desayunitos Creando Huella, destacándose como un componente esencial para fortalecer la competitividad institucional. Para ello, se aprovechó el conocimiento operativo del personal y se alineó la metodología con los requerimientos establecidos en la sección 4.4 de la normativa ISO 9001:2015. A partir de esta base, se recopiló la información necesaria para estructurar y documentar los procesos, así como para representar adecuadamente las interacciones existentes entre ellos. Esta documentación generada desempeña un papel clave en el seguimiento y la mejora continua de los procesos fundamentales de la fundación, asegurando a la vez el compromiso de la institución y su vínculo con el grado de satisfacción de los niños beneficiarios, quienes son los principales receptores del servicio brindado.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Arteaga y Saavedra (2019) en Chiclayo, realizaron una investigación que tuvo como objetivo exponer el proceso de desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos aplicado a los Servicios Públicos Esenciales que ofrece la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

La investigación adoptó un diseño descriptivo y transversal, centrado en el proceso operativo de limpieza pública, considerado una prioridad para la ciudadanía. Se observó que las actividades se ejecutan de forma principalmente empírica, alcanzando solo un 24 % de cobertura en la limpieza pública, y un 31 % en la recolección de desechos sólidos. Además, se han identificado 111 zonas críticas de

acumulación de desechos, cuya atención demanda la implementación de un modelo organizacional horizontal orientado a procesos, con acciones que aporten valor y cuenten con indicadores precisos que respalden una gestión eficiente. Esta mejora debe fundamentarse en una planificación eficiente, un soporte logístico apropiado y el uso de tecnologías de la información.

Bravo (2019) en Chiclayo, realizó una investigación de maestría que tuvo como propósito elaborar una propuesta de gestión por procesos para mejorar el servicio de la oficina de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2019.

El presente estudio corresponde a un diseño de tipo descriptivo–propositivo, dado que busca caracterizar la realidad observada y, a partir de ello, plantear alternativas de solución con diseño no experimental y enfoque transversal, desarrollado con una población conformada por 13 personas. Debido al tamaño reducido de la población, está también fue considerada como muestra. Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas y cuestionarios a usuarios y al personal involucrado. Los resultados revelaron que la atención brindada por el área de recursos humanos es de calidad. Se concluyó que, al aplicar la gestión por procesos, los trabajadores tendrían mayor claridad respecto a los responsables y la secuencia de cada actividad, lo que contribuiría a una atención más eficiente y alineada con las necesidades de los ciudadanos.

Dulanto (2019) en Huacho, con su tesis de licenciatura en Administración tuvo como propósito determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay.

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo; y diseño no experimental. Para recoger los datos, se utilizó una encuesta a 40 empleados, conformada por 32 ítems estructurados en una escala tipo Likert. Los hallazgos evidenciaron una significancia asintótica de 0.000, valor menor al umbral crítico de 0.05, lo que condujo al rechazo de la

hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluyó que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio municipal durante el periodo analizado.

Zárate (2019) en Apurímac, en su investigación de licenciatura en Administración de Empresas; tuvo como propósito identificar la relación existente entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros-Apurímac.

La investigación se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una población de 73 empleados, equivalente al total del personal, quienes conformaron también la muestra. Se emplearon como instrumentos un cuestionario y una ficha de observación. La variable correspondiente a la gestión administrativa se estructuró en 19 ítems, mientras que la calidad del servicio fue evaluada a través de 22., sumando un total de 41 preguntas. Los instrumentos pasaron por un proceso de validación a cargo de especialistas. Los resultados arrojaron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio municipal. En conclusión, el estudio demostró que una gestión administrativa más eficiente repercute en una mejor atención al ciudadano.

2.1.3 NIVEL REGIONAL

Castillo (2016) en Huánuco, realizó una investigación de maestría; que tuvo como propósito establecer de qué manera la Gestión del cambio se relaciona con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

Esta relación se evidencia en los resultados obtenidos en la Pregunta N° 14, donde el 54 % de los participantes indicó que la gestión del cambio, de manera general, presenta un nivel regular, mientras que el 7 % la calificó como deficiente. Estos datos permiten inferir que dicho proceso aún se encuentra en fase de desarrollo dentro de la institución. En cuanto a la prueba de hipótesis, el estudio reportó

un coeficiente de correlación del 33.95 %, lo que demuestra un nivel de significancia positivo respecto a la eficiencia de los servicios públicos. En cuanto al problema específico 1, se identificó que los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para ejecutar sus labores de manera eficiente, dado que cuentan con las calificaciones exigidas para ello. En este sentido, los conceptos de competencia y calificación mantienen una relación estrecha, puesto que las calificaciones evidencian el grado de preparación alcanzado por los servidores para desempeñar funciones específicas. Respecto al problema específico 2, el estudio exploró la posible correlación entre las competencias y destrezas del personal y la capacidad competitiva de los servicios público. Esto implica analizar las apreciaciones respecto a la eficiencia de la atención que se brinda en distintos niveles de la entidad, abarcando aspectos como el servicio central, las condiciones físicas del entorno y la interacción con los usuarios y proveedores. Esta percepción sugiere que la entidad está cumpliendo con sus metas en el menor tiempo posible y utilizando eficientemente los recursos disponibles.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 GESTIÓN POR PROCESOS

Haciendo una conceptualización concreta de la gestión de procesos, existe una gama de autores que define de la siguiente manera:

La denominada gestión por procesos viene a ser una forma de organización modernizada, diferenciándose abismalmente de la organización tradicional que por tiempos permaneció, donde se prioriza en todo momento a los clientes, que son la población que dio su confianza a través de las elecciones libres. En síntesis, la gestión por procesos aporta de forma relevante al proporcionar una visión renovada y ofrecer instrumentos que facilitan la mejora y reorganización del flujo de trabajo, permitiendo que este sea más eficaz y coherente con las demandas de los usuarios (Beltrán et al., 2019).

Por otra parte, esta perspectiva de gestión de la calidad tiene como finalidad incrementar la satisfacción del cliente y mejorar la eficiencia operativa, al mismo tiempo que contribuye a reducir los costos internos y a elevar tanto la calidad como el valor de los servicios ofrecidos. La estrategia implementada por la entidad se basa en establecer definiciones precisas dentro de un ambiente organizacional que promueva la participación activa de todos sus miembros. En este proceso, los expertos en gestión de procesos asumen un rol clave como facilitadores de dicha metodología (Carrasco, 2011).

La gestión fundamentada en procesos representa un enfoque para dirigir o gestionar una empresa, poniendo énfasis en la creación de valor tanto para los clientes como para las partes involucradas (Bernhard, 2017).

La gestión por procesos puede entenderse como una metodología para estructurar y ejecutar las tareas dentro de una organización, orientada a la mejora continua de sus operaciones. Este enfoque implica identificar, seleccionar, describir, documentar y optimizar de forma permanente los procesos clave que sostienen su funcionamiento (Gil y Vallejo, 2008).

2.1.1.1. Importancia de la gestión por proceso

Huamán (2019) señala que las organizaciones buscan constantemente alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad, lo cual es posible mediante un control adecuado de sus procesos. Este control permite obtener resultados eficaces en las actividades internas de la empresa (p. 90). En síntesis, la relevancia de este enfoque radica en que su aporte no se limita únicamente al área productiva, sino que se extiende a otros espacios de la organización. Esto representa una manera distinta de gestionar, con una perspectiva transversal que responde a las necesidades del cliente, centrada en optimizar la cadena de valor para satisfacer eficazmente sus demandas.

2.1.1.2. ¿Cómo implementar la gestión por procesos en una organización?

De manera general, los procedimientos para una gestión por procesos son:

- **Compromiso de la dirección:** debe tomar conciencia de los intereses de los usuarios. El aspecto más crítico representa la necesidad de adquirir formación y capacitación que permitan liderar de manera efectiva el cambio dentro del contexto actual.
- **Sensibilización y formación:** El Equipo Directivo debe estar informado de la gestión por procesos, porque de ello dependen los clientes. Así mismo, el proceso de la gestión por objetivos es cuando los colaboradores se sienten sumamente comprometidos en llevar adelante la empresa donde laboran y nada sea por obligación.
- **Identificación de procesos:** se da inicio con las distintas interacciones con los clientes a partir de un análisis somero, para ejecutar un inventario de los procesos.
- **Clasificación:** en este dilema es para darse la tarea de llevar adelante los procesos de apoyo, claves, estratégicos, entre otros.
- **Relaciones entre procesos:** en esta realidad se dan la denominada matriz de relaciones ente procesos. poniendo en práctica. las dinámicas en las que es posible desarrollar interacciones personales dentro del contexto.
- **Mapa de procesos:** En este aspecto, se identifican las conexiones entre los distintos procesos, empleando para ello diagramas en bloques que representan gráficamente aquellos que forman parte del sistema de gestión de la calidad.
- **Vincular las actividades con la estrategia:** Para ejecutar esta acción de forma sistemática, es necesario implementar la política y la estrategia institucional. Una herramienta útil para este propósito es la elaboración de una matriz bidimensional que integre tanto los objetivos estratégicos como a los distintos grupos de interés.
- **Definir indicadores para cada proceso:** Esta etapa se basa en recopilar información relacionada con las metas propuestas.

Esto contribuye a evaluar y verificar si se están cumpliendo las expectativas de los grupos de interés.

- **Desarrollar una prueba piloto:** Este paso funciona como una evaluación inicial clave para poner en marcha la implementación del sistema (Hernández et al., 2009).

2.1.1.3. Breve referencia histórica evolutiva y el estado actual del problema

Según el Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca (2019).

Las municipalidades, en calidad de las instancias del gobierno local, tienen entre sus atribuciones organizar, normar y, cuando corresponda, administrar los servicios públicos asignados a su competencia. Estas funciones comprenden también la planificación tanto urbana como rural, al igual que la realización de proyectos de infraestructura local, todo ello orientado a atender las crecientes demandas de la población del país.

Estas entidades son organismos descentralizados del nivel de gobierno local y se constituyen mediante la voluntad ciudadana. Se trata de entidades jurídicas de derecho público que cuentan con autonomía en los ámbitos político, económico y administrativo. para abordar los asuntos de su jurisdicción. Dicha autonomía implica la facultad de manejar sus propios asuntos sin intervención externa.

En este sentido, la autonomía municipal se entiende como la capacidad de tomar decisiones y emitir normas dentro de su ámbito exclusivo de competencia, sin delegar tales funciones a otras entidades. Esta autonomía se sustenta en tres dimensiones fundamentales, que confieren a las municipalidades la autoridad para actuar conforme a la ley:

- **Autonomía política:** En virtud de ella, las municipalidades tienen la facultad de dictar normas con rango de ley material, como las ordenanzas, que orientan las acciones de gobierno local. Esta facultad constitucional les permite adoptar decisiones que

promuevan el progreso de su comunidad.

- **Autonomía administrativa:** Se manifiesta en acciones como la emisión de regulaciones internas, contrataciones públicas y operativas propias (Estrada, 2019).
- **Autonomía económica:** Se refleja, por un lado, en la capacidad de generar ingresos propios y, por otro, en la facultad de gestionar y disponer de sus recursos financieros.
- En cuanto a su clasificación, las municipalidades se dividen en tres tipos:
 1. **Municipalidades Provinciales:** Encargadas de ejecutar las funciones relacionadas con la delimitación territorial a nivel provincial.
 2. **Municipalidades Distritales:** Responsables de la administración en el ámbito geográfico correspondiente al distrito.
 3. **Municipalidades de Centros Poblados:** Estas son creadas mediante ordenanzas emitidas por las municipalidades provinciales y cumplen funciones que les son delegadas. Para que puedan ejercer sus atribuciones, las municipalidades provinciales y distritales están obligadas a transferirles mensualmente los recursos económicos requeridos.

DIMENSIONES

2.1.1.4. Nivel de conocimiento en Gestión por Procesos

Los niveles de conocimiento de esta gestión se dividen en etapas de nivel 0, 1 y 2; siendo posible que las entidades de la gestión pública incorporen niveles adicionales de desagregación según lo requiera su estructura organizativa, dependiendo de la complejidad de los mismos (por ejemplo, niveles 3, 4, etc.). Los procesos pueden variar en su nivel de desagregación según la complejidad de la entidad, lo que permite una mayor especificidad en su gestión.

- **Proceso de nivel 0:** Corresponde al proceso de más alto nivel, el cual abarca la visión general del funcionamiento institucional.
- **Proceso de nivel 1:** Deriva del nivel 0 y se caracteriza por constituir una cadena de actividades orientadas a la creación

de valor.

- **Proceso de nivel 2:** Se origina a partir del nivel 1 y comprende procesos o actividades específicas que también están orientadas a generar valor.
- **Proceso de nivel “n”:** Representa el nivel más desagregado dentro de la jerarquía de procesos, siendo el resultado directo del nivel anterior.
- **Actividad:** Se entiende como un conjunto estructurado de actividades interrelacionadas cuyo propósito es generar un producto. Generalmente, estas se llevan a cabo dentro de un proceso correspondiente al nivel “n”.
- **Tarea:** Se refiere al conjunto de etapas o procedimientos que es necesario realizar para llevar a cabo una determinada actividad (Montaño et al., 2008).

2.1.1.5. Desarrollo de Habilidades

La gerencia cumple un rol fundamental en la identificación del talento presente en toda organización y debe tener claridad sobre las acciones necesarias para potenciarlo. Contar con información precisa y actualizada sobre la personal resulta esencial para fomentar el desarrollo de competencias individuales y aplicar estrategias que impulsen la inteligencia del talento en función de los objetivos organizacionales. Para ello, es indispensable recopilar datos relevantes sobre la experiencia, aspiraciones y niveles de desempeño de la fuerza laboral Integrado dentro de las labores cotidianas relacionada con la gestión.

Seguidamente, se expone un instrumento de orientación práctica para la construcción de un mapa de inteligencia del talento:

1. Definir los propósitos estratégicos por plazos: Es fundamental enumerar las metas principales de la organización en tres horizontes de tiempo: a corto plazo (entre 1 y 2 años), en el mediano plazo, comprendido entre tres y cinco años, y en el

largo plazo, proyectado entre cinco y diez años. Esta claridad permitirá alinear el talento humano con las proyecciones institucionales.

2. Identificar las habilidades clave: Una vez establecidos los objetivos, se debe determinar cuáles son las competencias esenciales que permitirán alcanzarlos de forma efectiva y sostenida. Detectar brechas entre lo necesario y lo deseado: En este punto, es importante contrastar las necesidades reales con los deseos proyectados. Esto implica revisar de manera crítica las evaluaciones de competencias, habilidades y aspiraciones del personal.
3. Realizar un análisis profundo de las necesidades de formación: Es necesario examinar con detenimiento las áreas que requieren fortalecimiento, a fin de establecer programas de capacitación adecuados. Entre las áreas más recurrentes se encuentran el servicio al cliente, el manejo de herramientas informáticas, las habilidades comunicativas, y la implementación de iniciativas en calidad y seguridad.
4. Actualizar periódicamente los planes de desarrollo: La planificación del crecimiento profesional debe ser dinámica, ya que las necesidades del entorno y de la organización están en constante transformación. Por ello, se recomienda revisar y ajustar regularmente las estrategias de desarrollo del talento (Guízar, 2013).

2.1.1.6. Desarrollo de Capacidades

El fortalecimiento de capacidades hace referencia al proceso a través del cual los individuos, las Instituciones, y las sociedades potencian y amplían sus habilidades, conocimientos y recursos, con el fin de mejorar su desempeño y alcanzar de manera más efectiva sus objetivos y ejecutar acciones, solucionar problemas, establecer objetivos, comprender y responder a las necesidades de desarrollo con el fin de alcanzar los propósitos de forma

sostenible.

El desarrollo de aptitudes no sigue un camino único ni rígido; por el contrario, se trata de un proceso dinámico de aprendizaje y transformación constante, que demanda el uso de diversas herramientas, métodos adaptables y una visión de largo plazo. A menudo, estos esfuerzos se reducen a capacitaciones técnicas aisladas, pero tales intervenciones no generan un impacto sostenible si no se integran dentro de una estrategia más amplia y continua que respalde el crecimiento estructural de las personas y las instituciones. (Canelo, 2018).

2.1.1.7. Desempeño Laboral

El desempeño laboral hace referencia a la apreciación del nivel de eficacia con que un trabajador ejecuta sus funciones. Se trata de una evaluación individual basada en el compromiso y empeño demostrado por cada colaborador. Este concepto abarca la calidad del trabajo o servicio que el empleado proporciona dentro de la entidad, considerando tanto sus competencias técnicas como sus habilidades sociales.

En definitiva, el trabajo refleja cómo un empleado se comporta y realiza sus tareas, y cómo esto afecta, ya sea de manera positiva o negativa, al desempeño general del negocio. Es crucial medir el desempeño, no solo para evitar posibles perjuicios a la empresa derivados de un rendimiento deficiente, sino también porque un desempeño sobresaliente tiene el poder de incrementar la motivación y acercarnos de manera efectiva a nuestros objetivos finales (Coacalla, 2018).

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIOS

En el contexto académico, existen distintas posturas acerca de la forma más apropiada de evaluar la calidad del servicio, las cuales difieren principalmente en el aspecto particular que buscan medir. En términos generales, se identifican tres líneas principales de evaluación: la calidad, la satisfacción del cliente y el valor percibido.

La mayoría de los estudios se han enfocado en los dos primeros aspectos, dejando el análisis del valor como un tema aún poco desarrollado. Según Grönroos (2001), no existe una separación claramente definida entre las valoraciones de calidad y otras formas de interpretar las experiencias de servicio. En el presente estudio, se tomará como eje central el análisis del concepto de calidad.

Adicionalmente hallamos algunas definiciones:

- Calidad es el proceso de traducir las necesidades futuras de los usuarios en atributos concretos que puedan ser evaluados y medidos de forma objetiva. Solo de esta manera, un producto puede ser diseñado y fabricado para satisfacer las expectativas de los clientes a un precio que estén dispuestos a pagar. La calidad puede ser definida únicamente en términos del agente (Deming, 1989).
- El término calidad posee diversas interpretaciones. Según Juran (1990), dos de las definiciones más relevantes son: 1. Calidad orientada al cliente: Se refiere a las características inherentes de un producto que responden a las necesidades del cliente, generando así su satisfacción. En esencia, un producto de calidad es aquel que cumple con las expectativas y los requisitos del consumidor, lo que conduce a su complacencia. 2. Calidad como ausencia de defectos: Se define también como la ausencia de deficiencias. Esto implica que un producto de calidad está libre de errores o problemas que puedan comprometer su funcionamiento o rendimiento.
- La calidad puede interpretarse como la excelencia del producto, lo cual incluye distintos componentes como el desempeño del trabajo, la atención brindada, la información proporcionada, los procesos internos, el personal, los sistemas, la organización en su conjunto y sus metas institucionales (Ishikawa, 1986). En este sentido, el concepto de calidad abarca todos estos elementos y hace referencia al nivel superior de desempeño en cada uno de ellos.
- Según Crosby (1988), la calidad se define como la conformidad con los requisitos establecidos. Es importante que los requisitos estén claramente definidos para evitar malentendidos. Además, para

determinar si se cumple con los requisitos, se deben tomar mediciones de forma continua. Si se detecta alguna no conformidad, significa que hay una falta de calidad.

- La calidad no se restringe únicamente al resultado final —producto o servicio entregado—, sino que también comprende la eficiencia y consistencia de los procesos que los generan. De acuerdo con Imai (1998), el concepto de calidad está presente en cada fase del proceso empresarial, comprendiendo desde la planificación y el diseño inicial hasta la elaboración, distribución y conservación de los productos o servicios.
- Drucker (1990) sostiene que la calidad no debe entenderse únicamente por las características del servicio ofrecido, sino por la percepción de valor que tiene el cliente; en otras palabras, por aquello que realmente recibe y considera digno de su inversión económica.

Analizando la concepción de calidad, se identifican distintos enfoques que intentan interpretarla desde diversas ópticas y considerando los actores que intervienen en su definición. En este marco, emergen dos perspectivas principales: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La primera se asocia con la visión del productor, mientras que la segunda está orientada hacia la percepción del consumidor.

Tradicionalmente, transformar las expectativas futuras de los usuarios en características específicas, cuantificables y verificables originó la visión objetiva de eficiencia. De acuerdo con Vásquez et al. (1996), esta perspectiva interna se enfoca en la eficiencia operativa y se aplica especialmente en procesos que pueden ser estandarizados, como los controles de calidad mediante herramientas estadísticas. En cambio, los propios autores señalan que la calidad subjetiva se concibe como una perspectiva externa, sustentada en reconocer y atender las expectativas, requerimientos y preferencias de los usuarios.

A partir de esta diferenciación, Lewis y Booms (1983) plantearon el concepto de calidad del servicio como la coherencia entre las

expectativas del cliente y lo que realmente obtiene., planteamiento que fue posteriormente desarrollado por Grönroos (1984). Por su parte, Parasuraman et al. (1985) destacaron que, ante la ausencia de criterios objetivos claros, la percepción del cliente se convierte en el principal referente para evaluar el servicio, entendiendo esta como la interpretación que los usuarios tienen sobre lo que experimentan.

DIMENSIONES

2.1.1.8. Cultura de calidad

Kahn (2010) sostiene que la cultura otorga al ser humano una extensión adicional a su estructura biológica, ofreciéndole mecanismos de protección, seguridad y adaptabilidad, especialmente en situaciones donde sus capacidades físicas serían insuficientes (p. 2). Esta representa la base fundamental de toda nación o comunidad, pues a partir de ella se edifican los valores, principios e ideales que guían la conducta y las acciones de la sociedad. Es, además, el eje que moldea el pensamiento y la conducta de los individuos dentro de su entorno social.

Cada comunidad posee una cultura propia, una manera singular de actuar, con valores distintivos y una historia que la define. En otras palabras, cada sociedad desarrolla un estilo único de vida, trabajo y relación interpersonal. Entre los elementos clave que estructuran la cultura se encuentran las formas de interacción social, los sistemas laborales, y la actitud colectiva frente a la disciplina o la flexibilidad. A pesar de los avances tecnológicos que pueda alcanzar un país, su verdadero límite de desarrollo reside en la mentalidad de sus ciudadanos y en la forma en que enfrentan los desafíos cotidianos.

2.1.1.9. Modernización en servicio

El Decreto Supremo N.º 117-2019-PCM (2019) establece como propósito principal la identificación, reducción o eliminación de disposiciones normativas que resulten innecesarias, desproporcionadas, repetitivas o que no se ajusten a otras normas con rango legal que las sustenten. En este contexto,

recientemente se aprobó un decreto supremo que convalida procedimientos administrativos de distintas entidades del Estado, en el marco de esta política de mejora regulatoria. Asimismo, se exhorta a las instituciones públicas a continuar con sus esfuerzos en simplificar la gestión administrativa, optimizando sus trámites y procesos con el fin de disminuir tanto los plazos como los costos que enfrentan los ciudadanos.

2.1.1.10. Eficiencia

Matto (2010) lo entiende como la habilidad de un proceso que aporta a alcanzar un alto nivel de producción utilizando la menor cantidad posible de recursos o insumos. Este concepto implica el aprovechamiento óptimo de todos los elementos necesarios en la generación de un producto, incluyendo tiempo, esfuerzo humano y energía. Se trata de una medida cuantificable, que se obtiene al comparar el resultado útil logrado con el total de recursos empleados. Su objetivo es reducir al mínimo el uso innecesario de materiales, energía y tiempo, logrando al mismo tiempo el resultado esperado de manera efectiva (p.1).

2.1.1.11. Liderazgo

Carlos (2016) Se plantea que el liderazgo puede entenderse no solo como una habilidad, sino también como una actitud, una forma de dirigir y comprender el entorno, que se va construyendo y fortaleciendo con el tiempo (p. 13). Representa un proceso dinámico de interacción entre los integrantes de un grupo comprometido con el desarrollo de la organización a la que pertenecen. En resumen, el liderazgo es fundamental para la permanencia y el éxito de cualquier institución, ya que la capacidad de orientar y conducir adecuadamente a un equipo constituye el eje central de su funcionamiento. Por ejemplo, una organización puede contar con un control eficiente, una planificación bien estructurada y recursos de alta calidad; sin embargo, difícilmente podrá sostenerse si carece de un liderazgo alineado con sus objetivos estratégicos.

2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUALES

- El municipio: Se entiende como la entidad encargada de agrupar tres elementos interrelacionados: la población, el territorio y los servicios públicos (Canelo, 2018a).
- Importancia de los servicios públicos: Su relevancia se basa en la necesidad de atender las demandas fundamentales para el correcto desarrollo de la sociedad, promoviendo y haciendo posible el ideal de igualdad y bienestar. En la mayoría de los casos, los servicios públicos son gratuitos o de bajo costo., e incluso subsidiados, ya que su propósito no es obtener ganancias, sino atender las necesidades sociales (Campos y Loza, 2011).
- La municipalidad se define como una entidad del Estado que posee personalidad jurídica y está facultada para ejercer funciones gubernamentales dentro de una jurisdicción distrital o provincial. Su propósito esencial consiste en responder a las necesidades de la población y fomentar el desarrollo integral del área bajo su gestión (Camisón et al., 2006).
- Limpieza pública: Este tipo de servicio está estrechamente vinculado a la municipalidad, ya que involucra la gestión del espacio compartido por los ciudadanos. Se refiere a aquellos espacios públicos de ciudades, pueblos o comunidades, que las personas utilizan cuando salen de sus hogares (Congreso de la República, 2003a).
- Proceso: Se entiende como una serie de actividades organizadas de manera planificada, que involucran la coordinación de personas y recursos materiales, orientadas al cumplimiento de un propósito definido. Se examina cómo el servicio estructura, administra y optimiza estas acciones con el objetivo de respaldar sus lineamientos estratégicos y asegurar la satisfacción plena de sus usuarios y demás partes interesadas (Beltrán et al., 2009).
- Salubridad y limpieza pública: Las municipalidades tienen la responsabilidad de proporcionar servicios de limpieza pública y recolección de basura, con el objetivo de prevenir la contaminación del medio ambiente. Además, deben establecer áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y zonas para el aprovechamiento industrial

de los desperdicios (Congreso de la República, 2003b).

- Seguridad ciudadana (Serenazgo): Se entiende como la acción conjunta del Estado y la comunidad destinada a promover una convivencia pacífica, prevenir actos de violencia y garantizar que los espacios y vías públicas sean utilizados de manera segura (Dávalos, 1990).
- Son aquellas funciones desarrolladas por entidades estatales, o supervisadas y reguladas por estas, con el propósito de atender y cubrir las demandas y necesidades de una comunidad o grupo social. (Canelo, 2018).
- Servicios sociales: Se entienden como el conjunto de prestaciones dirigidas a la población en condición de pobreza o pobreza extrema en el ámbito distrital o provincia, debido a sus características particulares (Donal y Glesem, 2000).

2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

H₁: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca 2019.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- H₁: Existe relación significativa entre el conocimiento de la gestión por procesos y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.
- H₁: Existe relación significativa entre el desarrollo de habilidades y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca - 2019.
- H₁: Existe relación significativa entre el desarrollo de capacidades y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca - 2019.
- H₁: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.

2.5 SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1 VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS

Deming (1989) sostiene que la gestión diaria del programa se lleva a cabo mediante la constante repetición del ciclo PDCA (Planificar,

Hacer, Verificar, Actuar), el cual se convierte en una ayuda a la gestión cotidiana. Por lo que, representa el vínculo entre las personas y las acciones que debemos seguir para el desarrollo de este trabajo, y debe ser implementada con la máxima disciplina posible.

Definición operacional

La variable Gestión por Procesos será medida por 4 dimensiones.

2.5.2 VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS DEFINICIÓN

CONCEPTUAL

Reyes (2017) define que la calidad del servicio, desde la perspectiva del usuario, se determina al comparar las expectativas que este tiene sobre el servicio que espera recibir con la percepción que forma sobre el desempeño real.

Definición operacional

La variable Calidad de servicio será medida por 4 dimensiones.

Cuadro de operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Cuestionarios	Categorías
V: 1 Gestión por procesos	Nivel de conocimiento en gestión por procesos	Nivel de especialización en la gestión por procesos Grado de avance en gestión por procesos	El nivel especialización en la gestión por proceso según usted es. El nivel de avance en gestión por procesos según su punto de vista es.	Excelente (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Pésimo (1)
	Desarrollo de habilidades	Nivel de desarrollo de competencias en gestión por procesos	El nivel de desarrollo de competencias en gestión por procesos es.	
	Desarrollo de capacidades	Nivel de resultados laborales obtenidos Grado de desempeño laboral	El nivel de resultados laborales obtenidos en la institución que labora es. El grado de desempeño laboral de los trabajadores es.	
	Desempeño Laboral	Nivel de eficiencia laboral Grado de frecuencia en la inspección periódica	El nivel de eficiencia laboral es. El grado de frecuencia en la inspección periódica es.	
V: 2 Calidad de servicios	Cultura de calidad	Nivel de desarrollo de una cultura de calidad Grado de desarrollo de comportamiento laboral Grado de frecuencia de responsabilidad en el servicio	El nivel de desarrollo de una cultura de calidad es. El grado de desarrollo de comportamiento laboral es. El grado de frecuencia de responsabilidad en el servicio es.	Excelente (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Pésimo (1)
	Modernización en Servicio	Grado de desarrollo tecnológico en servicios Administrativos Grado de celeridad en el servicio Administrativo	El grado de desarrollo tecnológico en servicios es. El grado de calidad en el servicio administrativo es.	
	Eficiencia	Grado de satisfacción del Servicio administrativo Nivel de frecuencia de resultados programados	El grado de satisfacción del servicio administrativo es. El nivel de frecuencia de resultados programados es	

Liderazgo	Grado de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas Índice de uso o manejo de estrategias	El grado de liderazgo de la dirección personal del personal para el cumplimiento de metas es. El índice de uso de manejo de estrategias es.	
-----------	--	--	--

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de tipo básica; según Ñaupas et al. (2018) la investigación de tipo básica consiste en contribuir al progreso del conocimiento científico, ampliar los fundamentos teóricos existentes y generar resultados que puedan ser generalizados. Esta clase de investigación busca construir una teoría o un modelo científico sustentado en principios y normas establecidas (p. 44).

3.1.1 ENFOQUE

La investigación fue bajo un enfoque cuantitativo, de acuerdo con Hernández et al. (2014), este enfoque se fundamenta en la obtención de unidades numéricas con el fin de comprobar hipótesis mediante procedimientos estadísticos, permitiendo identificar patrones y validar teorías (p. 4).

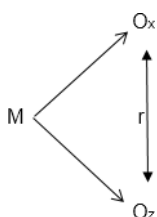
3.1.2 ALCANCE

Este estudio fue de un alcance descriptivo-correlacional. Tal como indican Hernández et al. (2010), este tipo de investigaciones busca identificar el nivel de vínculo o la asociación entre dos o más variables, entendida como la conexión estadística o conceptual que permite identificar cómo se relacionan y afectan entre sí dentro de un fenómeno de estudio. Dichas relaciones sirven como base para sustentar teorías que posteriormente pueden ser verificadas mediante otras investigaciones.

3.1.3 DISEÑO

Se eligió un diseño no experimental porque no se llevó a cabo ninguna manipulación de las variables estudiadas. El propósito fundamental consistió en examinar y comprender la forma en que se presentan las variables en un punto específico del tiempo. Este diseño corresponde a un estudio correlacional de tipo transversal (Mejía, 2008).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra.

O = Indica las observaciones o mediciones obtenidas o realizadas en cada una de las variables.

X, Z = Representan las variables de investigación,

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN VARIABLE 1

Se entiende como el grupo de individuos que tienen similares características, pueden ser cuantificados y representan la unidad principal de análisis en una investigación (Ñaupas et al., 2018).

En este estudio, la población estuvo compuesta por todos los trabajadores que forman parte del Municipio Distrital de Pillco Marca.

Tabla 1

Población de estudio para la variable Gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

Cargo	Régimen	Trabajadores
Alcalde, funcionarios y directivos D.L. 276	Administración pública	12
Personal CAS	Administración pública	22
Personal Obrero (mant. De parques	Administración pública	14
Personal bajo Locación de servicio	Administración pública	16
TOTAL PERSONAL		64

Tabla 2

Población de estudio para la variable Calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

Cargo	Régimen	Trabajadores
Usuarios promedio	Promedio mensual	232
TOTAL USUARIO PROMEDIO		232

3.2.2 MUESTRA

Para Hernández et al. (2010) la muestra empleada es un sub grupo de unidades de análisis de la población que tienen características similares. Por eso, la conformación de la muestra se realizó mediante un proceso aleatorio y sistemático.

Además, se tomó en cuenta la proporción correspondiente a cada componente. fue determinada utilizando una fórmula algorítmica.

Para dicho cálculo se aplicó la fórmula estadística correspondiente para estimar la media poblacional dentro de un marco muestral definido:

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

$$n = \frac{(64 * 1,96 * 1,96 * 0,50 * 0,50)}{((0,05 * 0,05) * (64 - 1) + (1,96 * 1,96 * 0,50 * 0,50))} = 54,98$$

De acuerdo con Vara (2015) mediante la aplicación de la fórmula, se puede establecer que n=55 trabajadores entre funcionarios y empleados encuestados.

Tabla 3

Muestra de estudio para la variable Gestión por procesos de la Municipalidad de Pillco Marca

Cargo	Muestra	Porcentaje
Alcalde, funcionarios y directivos D.L	12	21,8
276		
Personal CAS	19	34,5

Personal Obrero (mantenimiento de parques).	10	18,2
Personal bajo Locación de Servicio	14	25,5
Total Personal	55	100

El tamaño de la muestra se determinó tomando en cuenta un margen de error del 5 % (0,05) y un nivel de confianza del 95 % (0,95). Del mismo modo, el porcentaje asignado a cada componente fue calculado mediante una fórmula algorítmica.

Para la estimación de la media poblacional a partir del marco muestral, se aplicó la fórmula correspondiente para el cálculo del tamaño muestral, tal como se detalla a continuación:

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

$$n = \frac{(232 * 1,96 * 1,96 * 0,50 * 0,50)}{((0,05 * 0,05) * (232 - 1) + (1,96 * 1,96 * 0,50 * 0,50))} = 144,88$$

De acuerdo a Vara (2015) empleando la fórmula estadística, se determina que n=145 usuarios incluidos en la encuesta.

Tabla 4

Muestra de estudio para la variable Calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca

Cargo	Muestra
Externos	
Usuarios Promedio	145
Total General	145

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA

Ñaupas et al. (2018) sostienen que los instrumentos son procedimientos y orientaciones que ayudan a organizar y controlar de manera adecuada un proceso determinado con el propósito de cumplir un objetivo específico (p. 273). En el presente estudio se aplicarán técnicas como la encuesta, la observación directa y las escalas de

actitud, resaltando el uso de un instrumento documental como principal fuente de respaldo para la investigación.

3.3.2 INSTRUMENTO

Ñaupas et al. (2018) señala que se utiliza instrumentos para recopilar datos e información mediante preguntas, temas que el investigador necesita responder (p. 273). Para lograr esto, empleamos un cuestionario que incluía una escala tipo Likert, un instrumento de medición que nos facilite indagar en los detalles específicos de nuestro interés. Dado que nuestras mediciones serán de naturaleza cuantitativa, es necesario parametrizar las preguntas, también denominadas ítems o reactivos.

3.3.2.1 Análisis de confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento alude al nivel en que este genera resultados consistentes, valorando su coherencia interna. Para verificarla, se realizó una prueba piloto con una muestra de 24 personas que presentaban características semejantes a la población de estudio. Como resultado, se alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.917, lo que refleja un elevado grado de confiabilidad del instrumento. Según Ñaupas et al. (2018), la validez y confiabilidad de los instrumentos deben determinarse rigurosamente. Un instrumento se considera válido si ha sido sometido a evaluaciones de contenido, criterio y constructo, generalmente mediante la valoración de expertos. En cuanto a la fiabilidad o confiabilidad esta puede verificarse mediante procedimientos como la prueba-reprueba. En caso de que no cumplan con estos criterios, es necesario realizar los ajustes correspondientes (p. 205).

Por otro lado, basándose en Herrera (1998), los valores obtenidos pueden interpretarse según la La tabla que se presenta a continuación:

Tabla 5

Criterio de Confiabilidad

Valores	Criterio de Confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable

0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera 1998

Tabla 6

Prueba de confiabilidad de las variables.

Estadísticas de Fiabilidad		
Variabes	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión por procesos	0,915	7
Calidad de servicio	0,937	9

En la tabla 7 se observa que las dos pruebas de confiabilidad de los instrumentos fueron de 0,915 para gestión por procesos y de 0,937 para calidad de servicios, por consiguiente, ambos instrumentos presentaron un nivel de confiabilidad adecuado.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para este procesamiento y análisis se empleó el programa estadístico SPSS versión 25.0. Para la base de datos se utilizó el programa de Excel, y la redacción del informe final se desarrolló empleando el software Word.

Los resultados fueron organizados en tablas, tomando como referencia los indicadores correspondientes a cada variable, y posteriormente se efectuaron cálculos porcentuales con el fin de interpretar los hallazgos.

Para verificar la hipótesis del estudio, se utilizó la prueba de correlación de Spearman (Rho), con la finalidad de determinar si existía una relación lineal entre la gestión por procesos y la calidad de los servicios.

A continuación, se detalla los grados de correlación que se considerara de acuerdo:

Tabla 7

Escala de valores del coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa total y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa extremadamente alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa de intensidad moderada

-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy leve
0	Correlación inexistente o nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy leve
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva total y perfecta

Fuente. Ruiz (2002)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

A continuación, se explica el análisis descriptivo realizado a los Items de estudio.

Encuesta realizada al personal administrativo

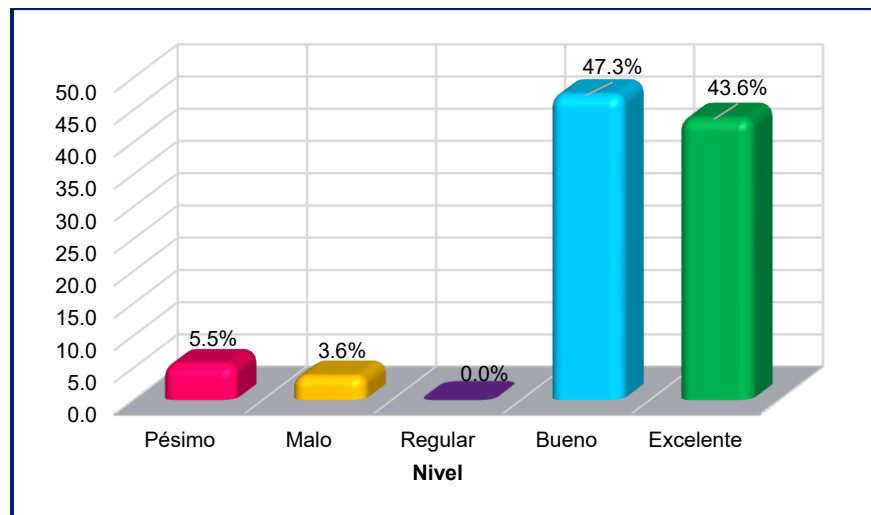
Tabla 8

Pregunta 1: El nivel especialización en la gestión por proceso según usted es.

Nivel	Fi	%
Pésimo	3	5,5
Malo	2	3,6
Regular	0	0,0
Bueno	26	47,3
Excelente	24	43,6
TOTAL	55	100

Figura 1

Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 1.



Descripción e interpretación:

En la tabla y la figura anterior, se evidencia que el 43,6 % de participantes evaluó el aspecto analizado con un nivel excelente, el 47,3 % lo consideró bueno, mientras que un 3,6 % lo calificó como malo y un 5,5 % como pésimo.

En general, los resultados son alentadores y sugieren que la organización tiene una base sólida en la gestión por procesos. Sin embargo, es importante considerar las opiniones de aquellos que calificaron el nivel como "Malo" o "Pésimo" para identificar oportunidades de mejora.

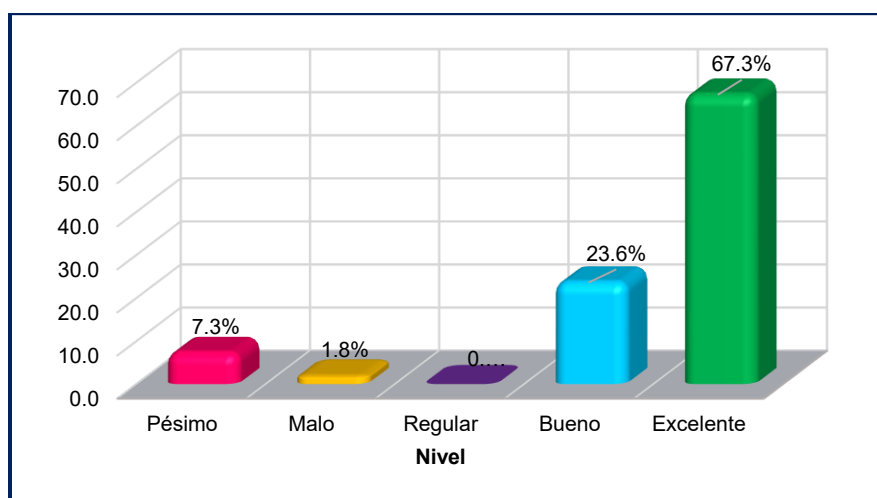
Tabla 9

Pregunta 2: El grado de avance en gestión por procesos según su punto de vista es.

Nivel	fi	%
Pésimo	4	7,3
Malo	1	1,8
Regular	0	0,0
Bueno	13	23,6
Excelente	37	67,3
TOTAL	55	100

Figura 2

Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 2.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura de barras anterior, se constata que el 67,3 % de sujetos presentó un nivel excelente, el 23,6 % manifestó un nivel bueno, el 1,8 % lo evaluó como malo y el 7,3 % lo calificó como pésimo.

En términos generales, los hallazgos resultan bastante favorables y evidencian que la organización ha avanzado de manera significativa en la puesta en práctica de la gestión por procesos. El elevado porcentaje

de valoraciones en las categorías “Excelente” y “Bueno” refleja que la institución se encuentra encaminada hacia un nivel de madurez en la gestión de sus procesos.

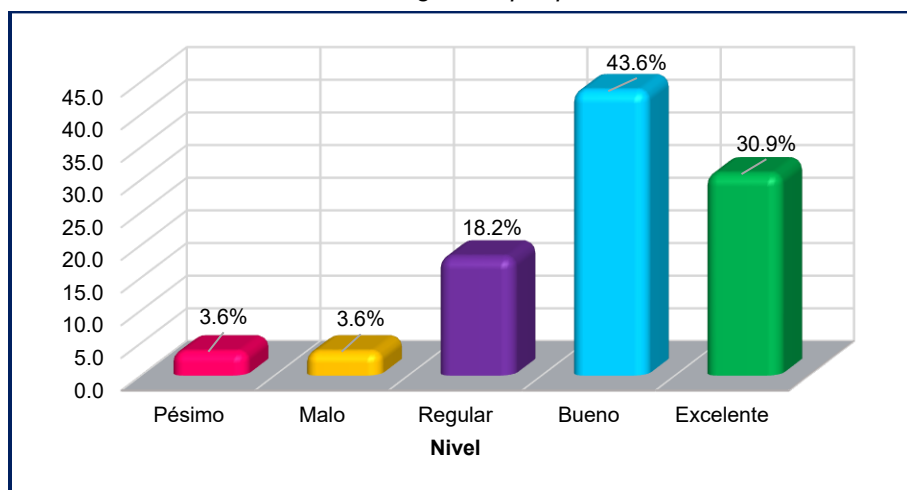
Tabla 10

Pregunta 3: El nivel de desarrollo de competencias en gestión por procesos es.

Nivel	fi	%
Pésimo	2	3,6
Malo	2	3,6
Regular	10	18,2
Bueno	24	43,6
Excelente	17	30,9
TOTAL	55	100

Figura 3

Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al ítem 3.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura anterior, de acuerdo con lo mostrado las barras de distribución el 30,9% indican un nivel excelente, el 43,6% menciona un nivel bueno, 18,2 indican un nivel regular, 3,6% malo y un 3,6% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización ha logrado un avance considerable en la adquisición de competencias en gestión por procesos. La alta proporción de respuestas positivas en las categorías "Excelente" y "Bueno" indica que la organización cuenta con un capital humano valioso capaz de gestionar sus procesos de manera efectiva.

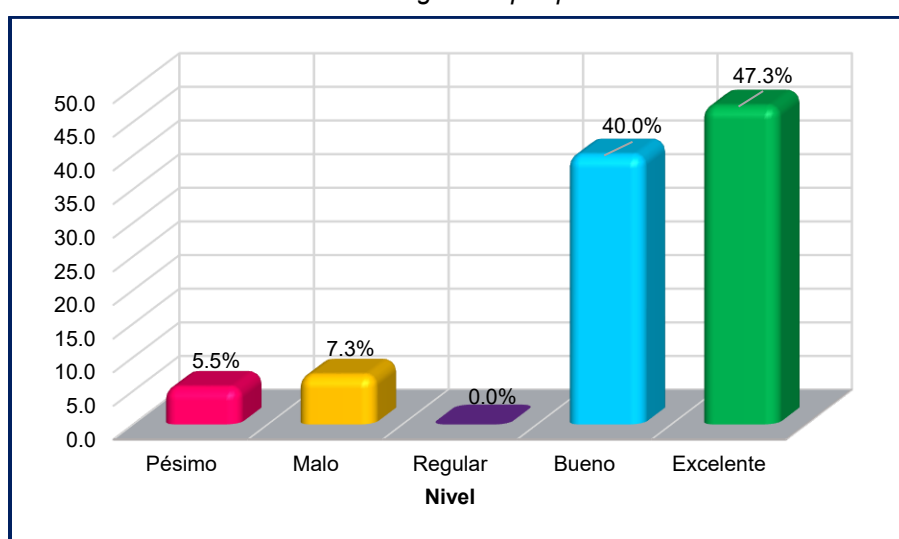
Tabla 11

Pregunta 4: El nivel de resultados laborales obtenidos en la institución que labora es.

Nivel	fi	%
Pésimo	3	5,5
Malo	4	7,3
Regular	0	0,0
Bueno	22	40,0
Excelente	26	47,3
TOTAL	55	100

Figura 4

Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al Item 4.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura mostrada anteriormente se muestran las barras de distribución el 47,3% indican un nivel excelente, el 40,0% menciona un nivel bueno, 7,3% malo y un 5,5% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización está logrando resultados laborales positivos. La alta proporción de respuestas positivas en las categorías "Excelente" y "Bueno" indica que la organización está funcionando de manera efectiva y eficiente que la organización cuenta con un capital humano valioso capaz de gestionar sus procesos de manera efectiva.

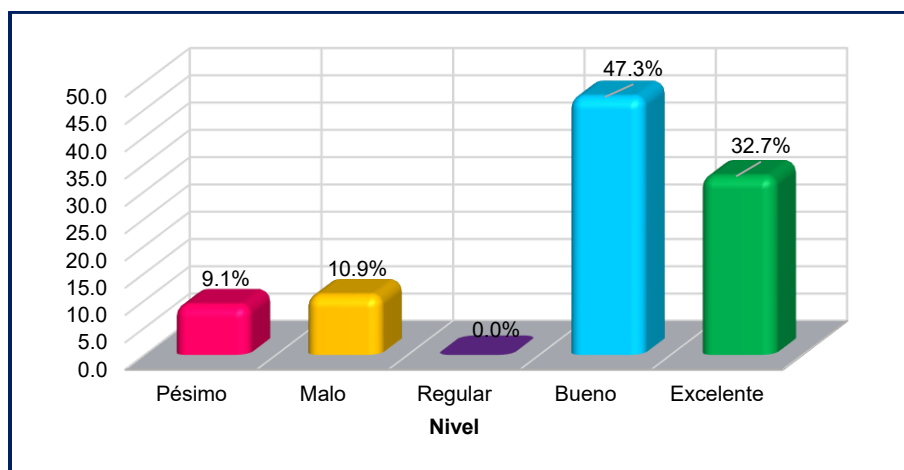
Tabla 12

Pregunta 5: El grado de desempeño laboral de los trabajadores es.

Nivel	fi	%
Pésimo	5	9,1
Malo	6	10,9
Regular	0	0,0
Bueno	26	47,3
Excelente	18	32,7
TOTAL	55	100

Figura 5

Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al ítem 5.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura mostrada, las barras de distribución el 32,7% indican un nivel excelente, el 47,3% menciona un nivel bueno, 10,9% malo y un 9,1% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización tiene una base sólida en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores. La alta proporción de respuestas positivas en las categorías "Excelente" y "Bueno" indica que la mayoría de los empleados están contribuyendo de manera efectiva a alcanzar las metas.

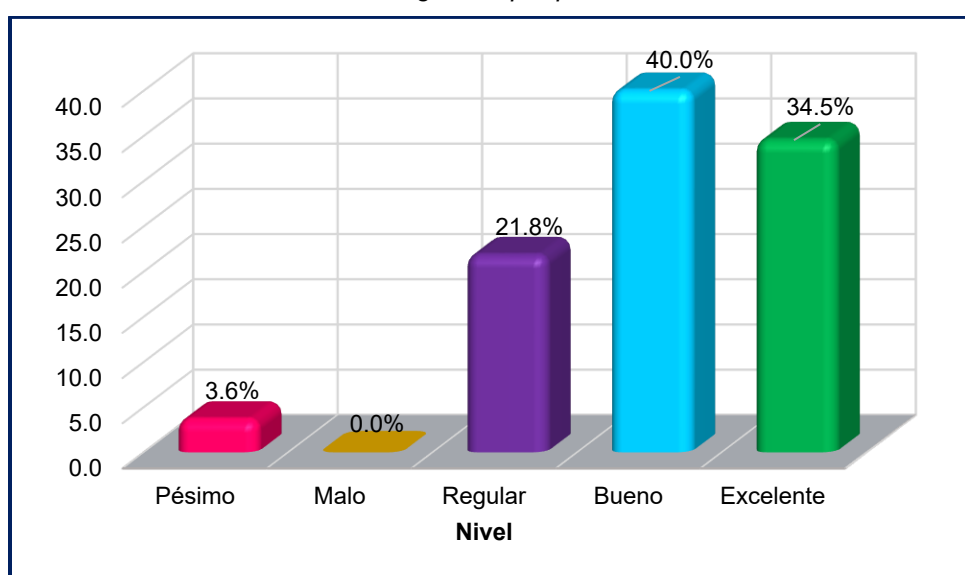
Tabla 13

Pregunta 6: El nivel de eficiencia laboral es.

Nivel	fi	%
Pésimo	2	3,6
Malo	0	0,0
Regular	12	21,8
Bueno	22	40,0
Excelente	19	34,5
TOTAL	55	100

Figura 6

Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al ítem 6.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura anterior, las barras de distribución el 34,5% indican un nivel excelente, el 40,0% menciona un nivel bueno, 21,8% indican un nivel regular y un 3,6% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización tiene una base sólida en cuanto a la eficiencia laboral. La alta proporción de respuestas positivas en las categorías "Excelente" y "Bueno" indica que la mayoría de los empleados están contribuyendo de manera efectiva al uso óptimo de los recursos para el logro de los objetivos.

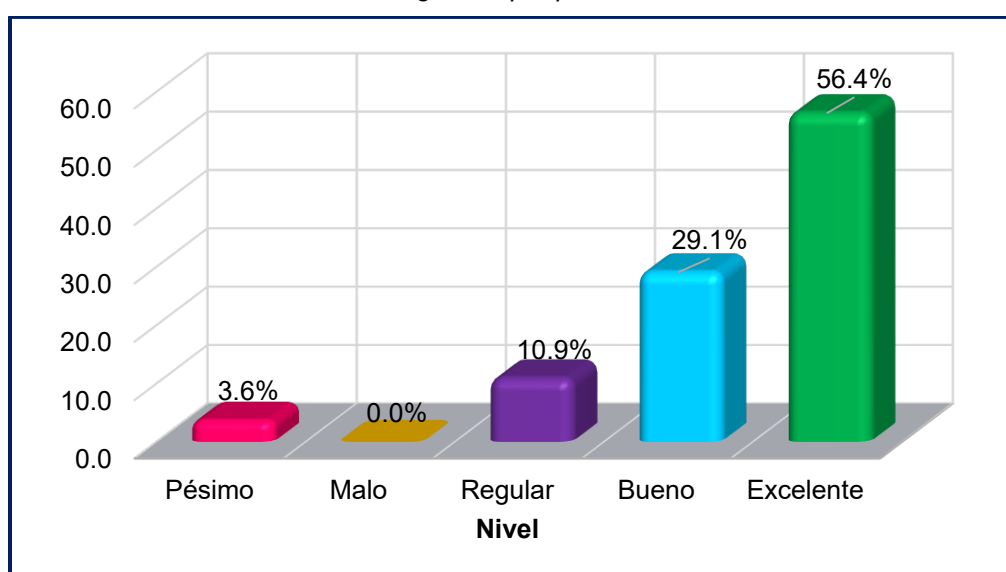
Tabla 14

Pregunta 7: El grado de frecuencia en la inspección periódica es.

Nivel	fi	%
Pésimo	2	3,6
Malo	0	0,0
Regular	6	10,9
Bueno	16	29,1
Excelente	31	56,4
TOTAL	55	100

Figura 7

Barras de distribución del nivel de gestión por procesos en relación al ítem 7.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura anterior, según las barras de distribución el 56,4% indican un nivel excelente, el 29,1% menciona un nivel bueno, 10,9% indican un nivel regular y un 3,6% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización tiene una buena cultura de inspección periódica. La alta proporción de respuestas positivas en las categorías "Excelente" y "Bueno" indica que la organización está tomando medidas proactivas para prevenir problemas y garantizar la calidad de sus productos o servicios.

Encuesta realizada a los usuarios

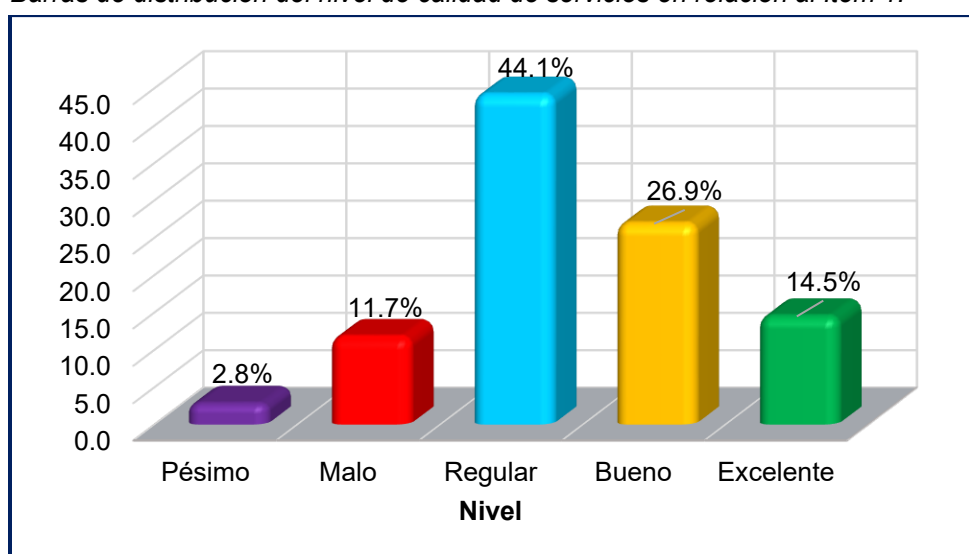
Tabla 15

Pregunta 1: El nivel de desarrollo de una cultura de calidad es.

Nivel	fi	%
Pésimo	4	2,8
Malo	17	11,7
Regular	64	44,1
Bueno	39	26,9
Excelente	21	14,5
TOTAL	145	100

Figura 8

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 1.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura mostrada, las barras de distribución el 14,5% indican un nivel excelente, el 26,9% menciona un nivel bueno, 44,1% indican un nivel regular, 11,7% Malo y un 2,8% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización se encuentra en un proceso de desarrollo hacia una cultura de calidad. Si bien se han logrado avances, es importante enfocar esfuerzos para consolidar estos avances y alcanzar un nivel más alto de madurez en la cultura de calidad.

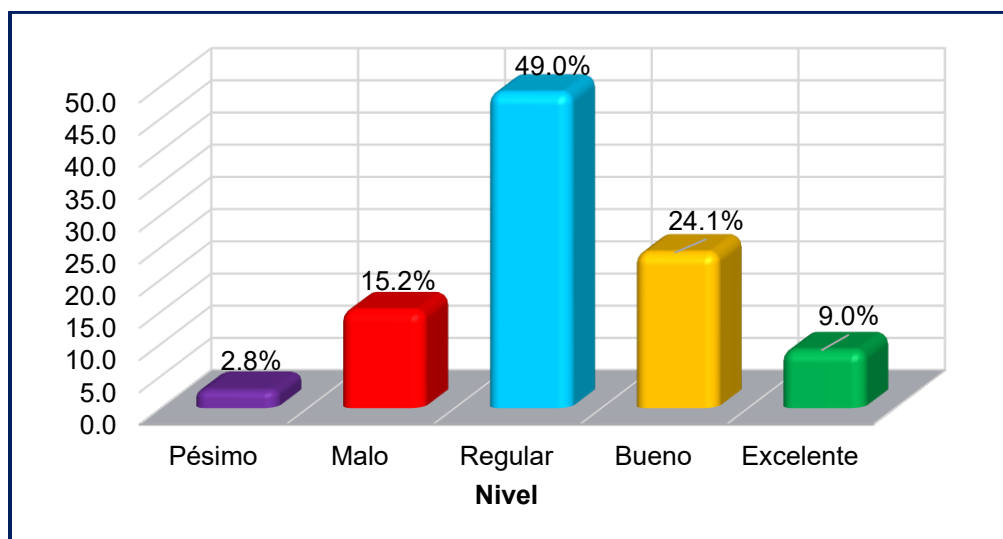
Tabla 16

Pregunta 2: El grado de desarrollo de comportamiento laboral es.

Nivel	fi	%
Pésimo	4	2,8
Malo	22	15,2
Regular	71	49,0
Bueno	35	24,1
Excelente	13	9,0
TOTAL	145	100

Figura 9

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 2.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura observamos las barras de distribución el 9,0%% indican un nivel excelente, el 24,1% menciona un nivel bueno, 49,0% indican un nivel regular, 15,2% Malo y un 2,8% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización tiene la oportunidad de fortalecer el desarrollo de comportamientos laborales positivos. Si bien hay avances en este aspecto, es necesario enfocar esfuerzos para lograr una mayor homogeneización y mejora en las conductas de los empleados.

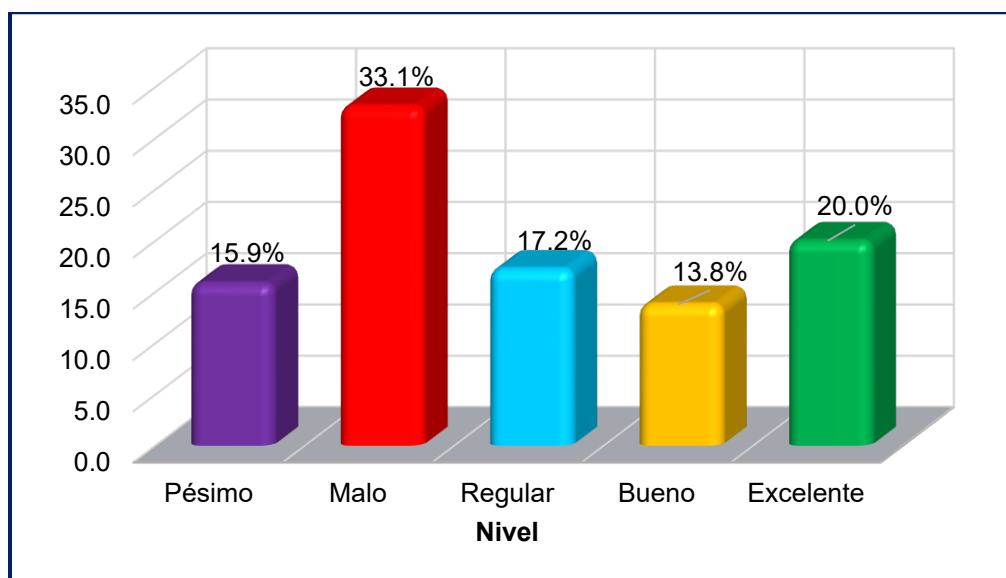
Tabla 17

Pregunta 3: El grado de desarrollo de comportamiento laboral es.

Nivel	fi	%
Pésimo	23	15,9
Malo	48	33,1
Regular	25	17,2
Bueno	20	13,8
Excelente	29	20,0
TOTAL	145	100

Figura 10

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 3.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura las barras de distribución el 20,0%% indican un nivel excelente, el 13,8% menciona un nivel bueno, 17,2% indican un nivel regular, 33,1% Malo y un 15,9% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización necesita tomar medidas urgentes para mejorar la frecuencia de la responsabilidad en el servicio. Si bien hay algunos empleados que brindan un servicio excelente o bueno, la alta proporción de respuestas negativas en las categorías "Malo" y "Pésimo" indica que existe un problema generalizado que afecta la experiencia del cliente.

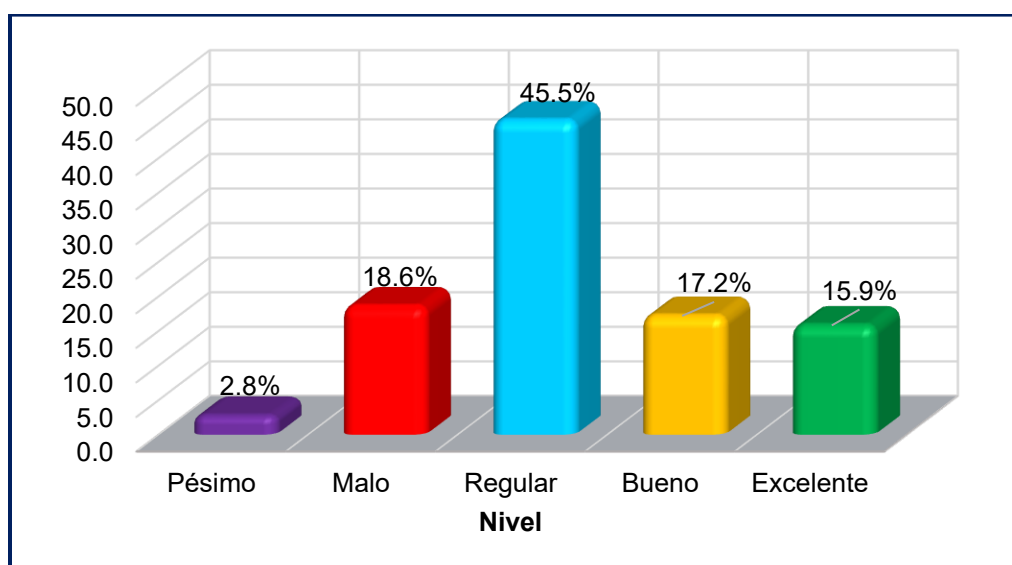
Tabla 18

Pregunta 4: El grado de desarrollo tecnológico en servicios es.

Nivel	fi	%
Pésimo	4	2,8
Malo	27	18,6
Regular	66	45,5
Bueno	25	17,2
Excelente	23	15,9
TOTAL	145	100

Figura 11

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 4.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura, según las barras de distribución el 15,9% indican un nivel excelente, el 17,2% menciona un nivel bueno, 45,5% indican un nivel regular, 18,6% Malo y un 2,8% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización tiene la oportunidad de aprovechar mejor la tecnología para mejorar la prestación de servicios. Si bien hay algunos avances en este aspecto, es necesario enfocar esfuerzos para lograr una mayor adopción y uso efectivo de las herramientas tecnológicas disponibles.

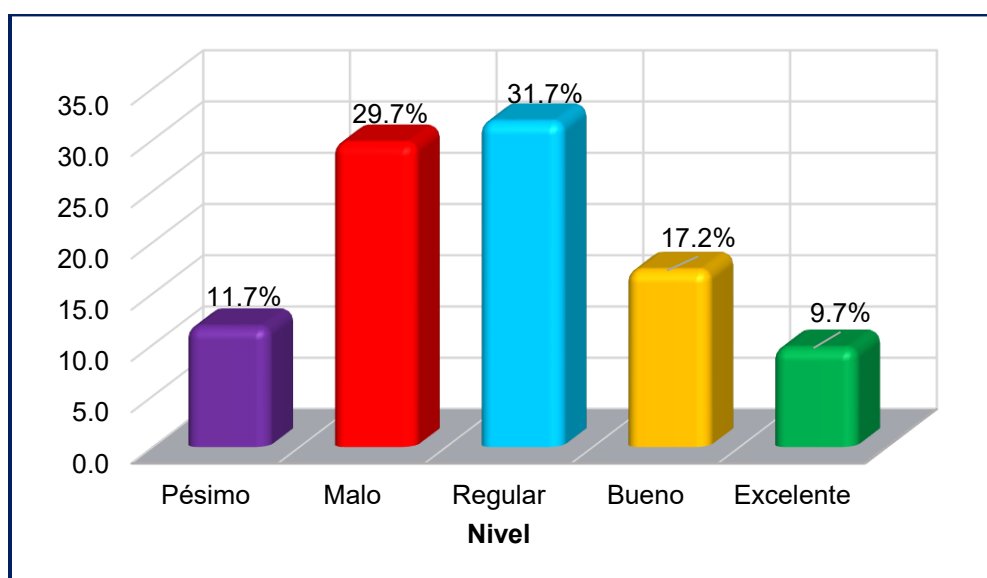
Tabla 19

Pregunta 5: El grado de calidad en el servicio administrativo es.

Nivel	fi	%
Pésimo	17	11,7
Malo	43	29,7
Regular	46	31,7
Bueno	25	17,2
Excelente	14	9,7
TOTAL	145	100

Figura 12

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 5.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura anterior, las barras de distribución el 9,7%% indican un nivel excelente, el 17,2% menciona un nivel bueno, 31,7% indican un nivel regular, 29,7% Malo y un 11,7% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización necesita tomar medidas urgentes para mejorar la calidad en el servicio administrativo. Si bien hay algunos empleados que brindan un servicio excelente o bueno, la alta proporción de respuestas negativas en las categorías "Malo" y "Pésimo" indica que existe un problema generalizado que afecta dificulta el servicio administrativo.

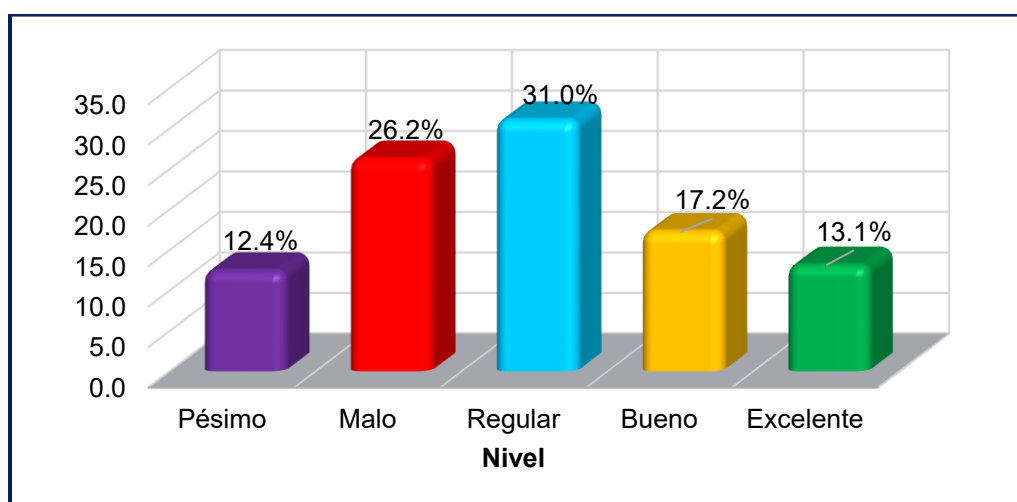
Tabla 20

Pregunta 6: El grado de calidad en el servicio administrativo es.

Nivel	fi	%
Pésimo	18	12,4
Malo	38	26,2
Regular	45	31,0
Bueno	25	17,2
Excelente	19	13,1
TOTAL	145	100

Figura 13

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 6.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura podemos ver las barras de distribución el 13,1% indican un nivel excelente, el 17,2% menciona un nivel bueno, 31,0% indican un nivel regular, 26,2% Malo y un 12,4% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización necesita tomar medidas urgentes para mejorar la calidad en el servicio administrativo. Si bien hay algunos empleados que brindan un servicio excelente o bueno, la alta proporción de respuestas negativas en las categorías "Malo" y "Pésimo" indica que existe un problema generalizado que dificulta el servicio administrativo.

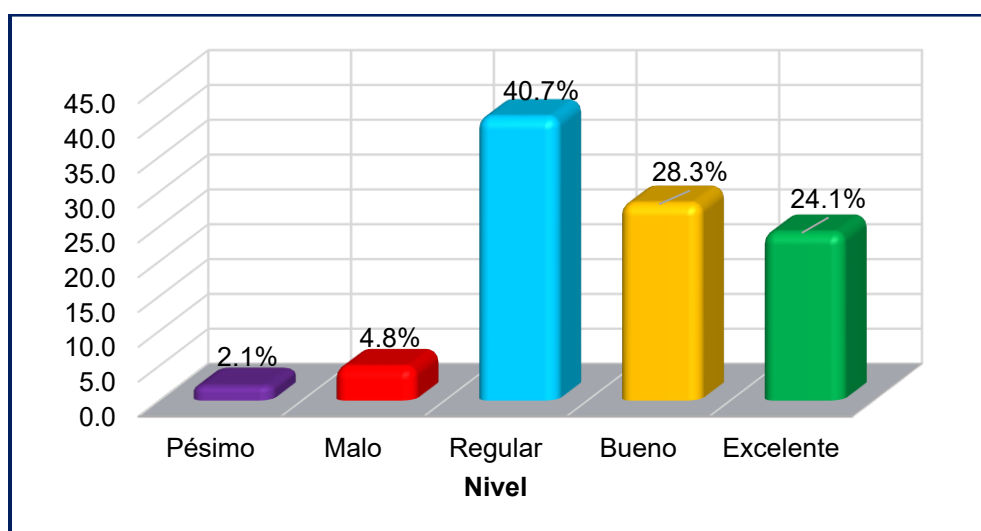
Tabla 21

Pregunta 7: El grado de satisfacción del servicio administrativo es.

Nivel	fi	%
Pésimo	3	2,1
Malo	7	4,8
Regular	59	40,7
Bueno	41	28,3
Excelente	35	24,1
TOTAL	145	100

Figura 14

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 7.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura, según las barras de distribución el 24,1% indican un nivel excelente, el 28,3% menciona un nivel bueno, 40,7% indican un nivel regular, 4,8% Malo y un 2,1% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización tiene la oportunidad de mejorar la satisfacción del servicio administrativo. Si bien hay algunos empleados que están muy satisfechos con los servicios, es necesario enfocar esfuerzos para atender las necesidades e inquietudes del 47,6% de los encuestados que no se encuentran completamente satisfechos.

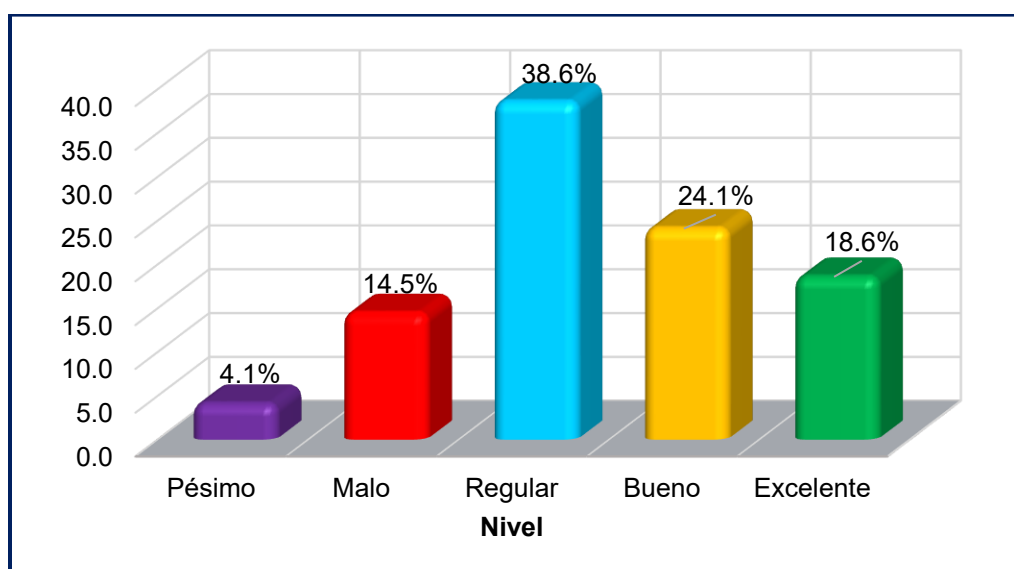
Tabla 22

Pregunta 8: El nivel de frecuencia de resultados programados es.

Nivel	fi	%
Pésimo	6	4,1
Malo	21	14,5
Regular	56	38,6
Bueno	35	24,1
Excelente	27	18,6
TOTAL	145	100

Figura 15

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 8.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura, las barras de distribución el 18,6% indican un nivel excelente, el 24,1% menciona un nivel bueno, 38,6% indican un nivel regular, 14,5% Malo y un 4,1% pésimo.

En general, los resultados sugieren que la organización ha logrado avances en cuanto al cumplimiento de los objetivos programados. Sin embargo, es importante continuar trabajando para fortalecer la capacidad de alcanzar los resultados previstos de manera consistente en toda la organización.

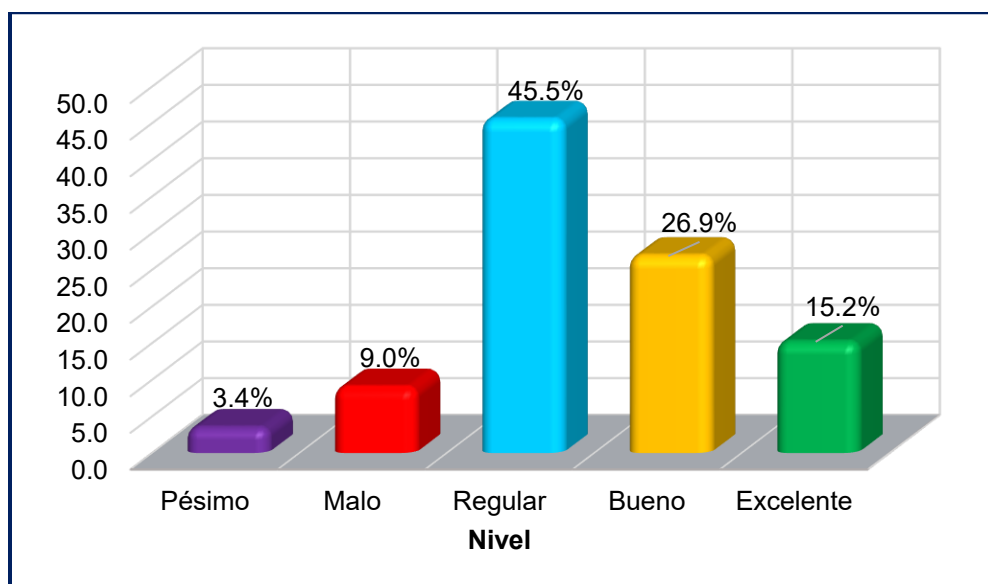
Tabla 23

Pregunta 9: El índice de uso de manejo de estrategias es.

Nivel	fi	%
Pésimo	5	3,4
Malo	13	9,0
Regular	66	45,5
Bueno	39	26,9
Excelente	22	15,2
TOTAL	145	100

Figura 16

Barras de distribución del nivel de calidad de servicios en relación al Item 9.



Descripción e interpretación:

En la tabla y figura, las barras de distribución el 15,2% de las personas que respondieron indican un nivel excelente, el 26,9% menciona un nivel bueno, 45,5% indican un nivel regular, 9,0% Malo y un 3,4% pésimo.

Es fundamental atender a la percepción del 57,9% de los encuestados que ubican el índice de uso de manejo de estrategias en niveles que podrían mejorar. Se recomienda implementar estrategias específicas para fortalecer este aspecto.

4.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 24

Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,111	55	,090
Calidad de Servicios	,084	145	,013

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 24 se observa que los resultados obtenidos en la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, los cuales indican que las variables analizadas son de tipo continuo; sin embargo, al no presentar una distribución normal ($p < 0.05$), al menos en una de ellas, se decidió emplear una prueba no paramétrica para el análisis correspondiente. Por eso, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman como estadístico para evaluar las variables.

4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL

4.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

En el proceso de contrastación de la hipótesis se ha aplicado el procedimiento convencional basado en la significancia estadística:

Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019.

H₁: Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019.

Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Paso 3: Determinación del estadístico de prueba

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Paso 4: Obtención y lectura del p-valor

Tabla 25*Rho de Spearman entre la variable gestión por procesos y calidad de servicios.*

Correlaciones				
			Gestión por Procesos	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	GESTIÓN POR PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		55	55
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		55	145

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

Paso 5: Decisión

Se realizó el análisis estadístico correspondiente para contrastar la hipótesis formulada, obteniéndose un valor de significancia $p = 0.000$. Dado que este valor es inferior al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se determina que existe una relación positiva de magnitud moderada entre la gestión por procesos y la calidad del servicio, respaldada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.487.

4.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna

H_0 : No existe relación directa y significativa entre el nivel conocimiento de la gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre el nivel conocimiento de la gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.

Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia: $5\% = 0.05$

Paso 3: Determinación del estadístico de prueba

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Paso 4: Obtención y lectura del p-valor

Tabla 26

Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 1, conocimiento de la gestión por procesos y calidad de servicios

Correlaciones				
			Nivel de conocimiento en gestión por procesos	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	NIVEL DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN POR PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,334*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	55	55
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,334*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	55	145

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Paso 5: Decisión

Se registró un valor p de 0.013, el cual es menor al umbral de significancia establecido ($p < 0.05$); por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. Así que hay una relación positiva débil entre el nivel de conocimiento en gestión por procesos y la calidad del servicio, evidenciada por un Rho de 0.334. Por tanto, es fundamental interpretar este resultado dentro del contexto específico de la investigación y evitar extrapolarlo a otras realidades sin el debido análisis.

4.1.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre el desarrollo de habilidades y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.

H₁: Existe relación directa y significativa entre el desarrollo de

habilidades y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.

Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Paso 3: Determinación del estadístico de prueba

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Paso 4: Obtención y lectura del p-valor

Tabla 27

Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 2, el desarrollo de habilidades y calidad de servicios.

Correlaciones				
		Desarrollo de Habilidades	Calidad de Servicios	
Rho de Spearman	DESARROLLO DE HABILIDADES	Coeficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,003
	N		55	55
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
	N		55	145

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

Paso 5: Decisión

Tras la prueba de la hipótesis, se obtuvo un valor de $p = 0.003$. Dado que este valor es menor al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), se acepta la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. Así que, se determina una correlación positiva baja entre el desarrollo de habilidades y la calidad del servicio con un Rho de 0.390. Por ello, es fundamental interpretar este coeficiente en el marco particular del estudio y evitar extrapolarlo a otros contextos sin una evaluación adicional.

4.1.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna

H_0 : No existe relación directa y significativa entre el desarrollo de

capacidades y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.

H₁: Existe relación directa y significativa entre el desarrollo de capacidades y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -2019.

Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Paso 3: Determinación del estadístico de prueba

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Paso 4: Obtención y lectura del p-valor

Tabla 28

Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 3, el desarrollo de capacidades y calidad de servicios.

Correlaciones				
		Desarrollo de Capacidades	Calidad de Servicios	
Rho de Spearman	DESARROLLO DE CAPACIDADES	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		55	55
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		55	145

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

Paso 5: Decisión

Se llevó a cabo el análisis correspondiente utilizando el software estadístico SPSS versión 25, a fin de contrastar la hipótesis formulada. El resultado arrojó un valor p de 0.000 que, al ser inferior al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), posibilita aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula.

En consecuencia, se determina que hay una relación positiva de nivel moderado entre el desarrollo de capacidades y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.485. Este resultado indica que, a medida que se fortalecen las capacidades del

personal, también mejora de forma significativa la percepción de calidad en los servicios brindados.

4.1.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Paso 1: Formulación de las hipótesis nula y alterna

H₀: No existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019.

H₁: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - 2019

Paso 2: Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Paso 3: Determinación del estadístico de prueba

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Paso 4: Obtención y lectura del p-valor

Tabla 29

Pruebas de Rho de Spearman para la correlación de la hipótesis específica 4, el desempeño laboral y calidad de servicios.

		Correlaciones	
		Desempeño laboral	Calidad de Servicios
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000 ,386**
		Sig. (bilateral)	. ,004
		N	55 55
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coeficiente de correlación	,386** 1,000
		Sig. (bilateral)	,004 .
		N	55 145

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

Paso 5: Decisión

Los resultados mostraron un valor p de 0.004, el cual es menor al umbral de significancia de 0.05, lo que permite aceptar la hipótesis

alternativa y descartar la hipótesis nula. Así que, se determina que existe una correlación positiva leve entre el desempeño laboral y la calidad del servicio, con un Rho de 0.386. De ahí que, se nota una tendencia en la que un mejor desempeño laboral se asocia con una valoración más positiva de la calidad del servicio.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito central del estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019. Los resultados del estudio mostraron un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.487, indicando la existencia de una relación moderadamente positiva. La significancia estadística ($p = 0.000$) permitió aceptar la hipótesis alternativa, confirmando así dicha relación. Estos hallazgos son consistentes con los reportados por Dulanto (2019) quien, identificó también una correlación positiva (Rho

= 0.542) con un nivel de significancia menor a 0.05. Esta similitud respalda la idea de que una gestión administrativa eficaz puede influir favorablemente en la calidad del servicio.

De manera complementaria, los resultados concuerdan con los de Zárate (2019), quien encontró una correlación moderadamente positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio (Rho = 0.455) con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Esto refuerza la hipótesis de que una administración eficiente contribuye al mejoramiento de los servicios ofrecidos.

Respecto a la hipótesis específica 1 (H1), la investigación evidenció una relación positiva, aunque baja entre el nivel de conocimiento en gestión por procesos y la calidad de los servicios, con un Rho de 0.334. Estos resultados se asemejan a los hallazgos de Zárate (2019), quien también determinó que existe una fuerte correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio municipal. Ambos estudios coinciden en que una mayor comprensión de los procesos administrativos puede generar mejoras en los servicios prestados.

En relación con la hipótesis específica 2 (H2), se halló una relación positiva baja entre el desarrollo de habilidades y la calidad de los servicios (Rho = 0.390), lo que también es consistente con lo evidenciado en la investigación de Zárate (2019). Dicho estudio mostró que a medida que los

colaboradores fortalecen sus competencias, mejora la calidad del servicio. Esta relación, aunque débil, sugiere que el desarrollo de capacidades es un componente importante, aunque no único, para mejorar la gestión pública.

En cuanto a la hipótesis específica 3 (H3), relacionada con el vínculo entre el desarrollo de capacidades y la calidad del servicio, se encontró una correlación positiva moderada ($Rho = 0.485$). Estos resultados también son comparables a los obtenidos por Castillo (2016), quien en su estudio en la Municipalidad Provincial de Ambo resaltó que el fortalecimiento de capacidades entre los servidores públicos repercute directamente en la mejora del servicio. Ambos estudios subrayan que la inversión en desarrollo profesional promueve la eficiencia institucional y la satisfacción ciudadana.

Respecto a la cuarta hipótesis específica (H4), que examina la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio, se observó una correlación positiva de intensidad moderada ($Rho = 0.485$). De manera análoga, Castillo (2016) evidenció en su investigación que las competencias y habilidades de los empleados contribuyen con un impacto significativo en la competitividad de los servicios públicos. En particular, su análisis reveló percepciones sobre eficiencia y calidad en distintos niveles de la organización. Aunque el presente estudio muestra una relación baja, confirma que el desempeño del personal influye en la calidad de los servicios, aunque también podrían intervenir otros factores como recursos, infraestructura o políticas institucionales. Por tanto, se sugiere que la mejora en la calidad del servicio debe abordarse desde una perspectiva integral.

CONCLUSIONES

1. Se determina que la calidad del servicio y la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca en el año 2019 presentan una relación positiva moderada, según la percepción de los colaboradores. En esta conclusión se halló un grado de correlación de Spearman (Rho) de 0.487 y un nivel de significancia de 0.000. En consecuencia, permite concluir que la correlación encontrada entre las variables es estadísticamente significativa. Es decir, existe evidencia suficiente para afirmar que la gestión por procesos y la calidad de servicio se encuentran relacionadas de manera directa.
2. Se concluye que, de acuerdo con el objetivo específico 01, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.334, con un nivel de significancia de 0.013, lo que evidencia la existencia de una relación entre el conocimiento en gestión por procesos y la calidad del servicio. Los resultados indican que la correlación es positiva, aunque débil, y estadísticamente significativa. Esto sugiere que un incremento en el conocimiento del personal sobre gestión por procesos podría contribuir, de manera limitada, a mejorar la calidad del servicio percibida por los clientes.
3. Se concluye que, en relación con el objetivo específico 2, se estableció una correlación positiva baja entre el desarrollo de habilidades y la calidad de servicio, caracterizada por un coeficiente de Spearman de 0.390 y un nivel de significancia de 0.003. Esto permite concluir que la correlación encontrada entre el nivel de desarrollo de habilidades y la calidad de servicios es estadísticamente significativa. En otras palabras, existe evidencia sólida para afirmar que hay una relación significativa entre estas dos variables en el contexto analizado; es decir, mejorar las habilidades del personal podría aportar de manera significativa a la mejora de la calidad de los servicios brindados.
4. Se concluye que, de acuerdo al objetivo 3, se halló un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.485, con un nivel de significancia de 0.000. Esto confirma la existencia de una relación positiva moderada entre

el nivel de desarrollo de capacidades y la calidad de servicio. Esto permite concluir que los resultados indican que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el nivel de desarrollo de capacidades y calidad de servicios en el distrital de Pillco Marca, 2019, lo cual indica que mejorar las capacidades del personal podría aportar de forma significativa a elevar la eficiencia en el servicio brindado.

5. Se concluye que, respecto al objetivo 4, el análisis arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.386, con un nivel de significancia de 0.004. Esto evidencia la existencia de una relación positiva, aunque débil, entre el desempeño laboral y la calidad del servicio. Por lo tanto, los resultados sugieren que existe una correlación positiva baja pero significativa desde el punto de vista estadístico, lo que implica que un mejor desempeño laboral mejora los servicios ofrecidos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital en estudio que, para mantener y mejorar los sistemas de gestión por procesos, es crucial promover la implicación activa de todo el personal en la gestión. Además, se recomienda llevar a cabo un seguimiento de posibles errores mediante la creación de cuadros estadísticos que detallen tanto las mejoras implementadas como los fallos identificados en la gestión mensual, con la colaboración de todo el equipo. Esta práctica facilitará el control operativo y permitirá identificar áreas de mejora y puntos débiles que puedan impactar la calidad del servicio prestado.
2. Se sugiere a la Gerencia de la Municipalidad llevar a cabo sesiones de capacitación con los empleados sobre la visión y misión de la entidad y reafirmar los propósitos; para garantizar la eficacia en el desarrollo de actividades y la implementación del plan estratégico. Se sugiere realizar una inducción en cada área para asegurar la comprensión de la visión, misión, metas y objetivos. Es esencial proporcionar feedback y motivación para resaltar la importancia de estos procesos, cruciales en la gestión del recurso humano.
3. Se sugiere a la Gerencia de la Municipalidad realizar una evaluación continua y mantener una atención continua a las necesidades del cliente, incluso aquellas que no sean habituales, ya que en ocasiones es necesario ajustar los procesos para mantener la calidad del servicio. Además, se recomienda establecer formularios accesibles de forma regular para que el personal pueda expresar sus inquietudes, con el objetivo de identificar y reducir los errores y obstáculos que puedan surgir en la operativa diaria, especialmente en las atenciones, que son fundamentales en el proceso.
4. Se recomienda a los trabajadores de Municipio Distrital de Pillco Marca, ser transparentes y rendir cuentas periódicamente a la ciudadanía sobre los avances logrados y los retos pendientes. Esto fortalecerá la confianza y la legitimidad de la gestión municipal.
5. Se recomienda a todos los estudiantes e investigadores de las Ciencias

Administrativas involucrarse en el desarrollo de estudios centrados en los Municipios, no solo por su escasez, sino con el propósito de elevar la calidad de servicio en este sector crucial. Resulta esencial fomentar la comprensión acerca de la Gestión Municipal y de los desafíos diarios que se presentan en su operativa, considerando la diversidad de competencias y servicios que las municipalidades brindan para atender las necesidades de la ciudadanía en su jurisdicción. La satisfacción de los usuarios está estrechamente ligada a la capacidad de resolver eficientemente estas cuestiones, siendo una gestión basada en procesos adecuada un elemento clave para elevar la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga Lora, R. C., y Saavedra Salazar, O. W. (2019). *Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque-Perú*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio UNPRG: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5975>
- Beltrán, J., Carmona, M., Pérez, R., Rivas, M., y Tejedor, F. (2019) Guía para una gestión basada en procesos. https://www.euskadi.eus/web02ing/es/contenidos/información/bibl_digital/es_document/adjuntos/guía
- Bernhard, J. H. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación* (4a ed., actualizada y ampliada). Madrid: McGraw-Hill.
- Bukh, P. N., y Svanholt, A. K. (2022). Balancing tight budget control and quality within social services in a Danish Municipality. *Scandinavian Journal of Public Administration*, 26(3), 91-113. <https://shre.ink/Hsay>
- Carrasco, A. A. (2011). La importancia de la participación de los empleados en la mejora de la calidad. *Gestión de la calidad total* (pp. 125-140). Madrid: McGraw-Hill.
- Castillo T. (2016). La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ambo: año 2014. <https://core.ac.uk/download/pdf/84496989.pdf>
- Charlene, H., Chu., Christopher, Dainton., Christina, Gorman., William, Cherniak. (2019). Development of a theoretical framework for assessment of quality of primary care medical service trips in Latin America. *International Journal of Public Health*, 64(3):333-342. doi: 10.1007/S00038-018-1199-Y
- Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Daisy, Hernández, Corratge., Inidia, Rubio, Vargas. (2019). *La capacitación como acción previa en una metodología para implementar un manual de procedimientos*. 8(6):97-107. doi: 10.36260/RBR.V8I6.762

- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: *Díaz de Santos*.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: *Editorial Sudamericana*.
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3192>
- Estrada CS (2019), *Fiscalización Municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013-2016*, [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC: http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf.txt;jsessionid=DAA73868E65D1B7AE40BC0AB0DEDDC32?sequence
- Gronroos, C. (1988). Calidad del servicio: los seis criterios de un buen servicio percibido. *Revisión de negocios*, 9 (3), 10-13.
- Grönroos, C. (1988-1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: *Editorial Díaz de Santos*.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: *Editorial Díaz de Santos*.
- Hernández Colina, M. y Rubio Vargas, I., (2019) La gestión de la calidad en la Universidad actual, una visión estratégica para el caso IFAL-UH. *Revista Boletín REDIPE*. Volumen 4. No 38. ISBN: 978-1-945570-50-6.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, MdP., (2010). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hidalgo Faytong, J. R. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo* (Bachelor's thesis). <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBAD>

- Huáman, A. (2019). La importancia de la gestión de procesos para la eficiencia empresarial. *Revista de Administración*, 15(5),75.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo* (Gemba). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: *Editorial Norma*.
- Juran, J M. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: *Editorial Díaz de Santos*.
- Lewis, R.C. y Booms, B.H. (1983). Los aspectos de marketing de la calidad del servicio. En Berry, L., Shostack, G. y Upah, G. (eds). *Perspectivas emergentes en el marketing de servicios* (págs. 99-107). Chicago: *Asociación de Marketing de Estados Unidos*.
- Mejía Mejía, E. J. (2008). *Operacionalización de variables educativas*. Ediciones. E.S.L. Lima, Perú.
- Moya-Espinosa, P. I., Cortés-Rodríguez, N. C., y Martínez-Cárdenas, A. G. (2019). The process of decision making in mipymes hoteleras in Boyaca, Colombia. *Revista De Investigación, Desarrollo E Innovación*, 9(2), 237–248. <https://doi.org/10.19053/20278306.v9.n2.2019.9159>
- Ñaupas Paitán H., Valdivia Dueñas, R. M., Palacios Vilela, J. J., Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991a). Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Raczyńska, M. (2016). *Process management in public administration*. https://www.researchgate.net/publication/304660446_PROCESS_MANAGEMENT_IN_PUBLIC_ADMINISTRATION
- Reyes, J. (2016). *Liderazgo en mandos medios y Accionar Laboral*. Ciudad de México: Universidad Autonoma de México.
- Rodríguez-Romero, D. A. (2019). *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella*. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/3cd4567>

5-6f30-4aaa-b75b-aa5998606700/content

Salazar Castillo, E. B. (2021). *Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63125>.

Vázquez, R., Rodríguez, I. y Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de Trabajo 119/96, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, *Universidad de Oviedo*.

Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros–Apurímac, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio UNAJMA: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>

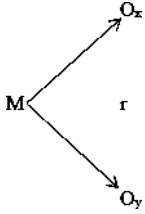
COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Zevallos Villanueva, J.E. (2026). *Gestión por procesos en relación a la calidad de servicios la Municipalidad distrital de Pillco Marca, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión por procesos en relación a la calidad de servicios de la municipalidad distrital de Pillco Marca, 2019.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Pillco Marca 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Pillco Marca 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Pillco Marca 2019.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Gestión por procesos</p> <p>D1: Nivel de conocimiento en gestión por procesos</p> <p>D2: Desarrollo de habilidades</p> <p>D3: Desarrollo de capacidades</p> <p>D4: Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Relacional Diseño: Correlacional</p> 
<p>Problema Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento en gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer la relación que existe entre el nivel de conocimiento en gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre el conocimiento de la gestión por procesos y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca - 2019.</p>		<p>Población: la población conformada por 415 de la municipalidad distrital de Pillco Marca.</p>
<p>¿Qué relación existe entre el desarrollo de habilidades y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.</p>	<p>H1: Existe relación directa y significativa entre el desarrollo de habilidades y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.</p>		<p>Muestra: la muestra será censal conformada por 200 de la municipalidad distrital de Pillco Marca.</p>
<p>¿Qué relación existe entre el desarrollo de capacidades y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el desarrollo de capacidades y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.</p>	<p>H1: Existe relación directa y significativa entre el desarrollo de capacidades y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Calidad de servicios</p> <p>D1: Cultura de calidad</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019?

Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.

H1: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Pillco Marca -2019.

D2: Modernización en Servicio
D3: Eficiencia
D4: Liderazgo

Instrumentos: Cuestionario



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID.

FECHA:

TÍTULO: “GESTIÓN POR PROCESOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA AÑO 2019”

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca 2019.

INVESTIGADOR: JULIO ENRIQUE ZEVALLOS VILLANUEVA

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de alguna manera.

- **Firma del participante o responsable legal:**

Huella digital si el caso lo amerita.

Firma del Participante: _____

Firma del Investigador responsable: _____



ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
 ESCUELA DE POS GRADO
 MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS

INSTRUCCIONES: Estimados colaboradores (as) a continuación les presento la encuesta relacionada a la gestión por procesos, para una tesis universitaria, tu respuesta es sumamente importante; por ello debes leerlo en forma completa y, luego, marcar una de las alternativas con un aspa (x). La encuesta es completamente anónima.

TABLA DE VALORES				
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N	Ítems	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	Nivel de conocimiento en gestión por procesos					
1	El nivel especialización en la gestión por proceso según usted es.					
2	El grado de avance en gestión por procesos según su punto de vista es					
	Desarrollo de Habilidades					
3	El nivel de desarrollo de competencias en gestión por procesos es					
	Desarrollo de capacidades					
4	El nivel de resultados laborales obtenidos en la institución que labora es.					
5	El grado de desempeño laboral de los trabajadores es.					
	Desempeño laboral					
6	El nivel de eficiencia laboral es.					
7	El grado de frecuencia en la inspección periódica es					

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS

INSTRUCCIONES: Estimados colaboradores (as) a continuación les presento la encuesta relacionada a la Calidad de servicios, para una tesis universitaria, tu respuesta es sumamente importante; por ello debes leerlo en forma completa y, luego, marcar una de las alternativas con un aspa (x). La encuesta es completamente anónima.

TABLA DE VALORES				
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N	Ítems	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	Cultura de calidad					
1	El nivel de desarrollo de una cultura de calidad es...					
2	El grado de desarrollo de comportamiento laboral es...					
3	El grado de frecuencia de responsabilidad en el servicio es...					
	Modernización en servicio					
4	El grado de desarrollo tecnológico en servicios es...					
5	El grado de calidad en el servicio administrativo es...					
	Eficiencia					
6	El grado de satisfacción del servicio administrativo es...					
7	El nivel de frecuencia de resultados programados es...					
	Liderazgo					
8	El grado de liderazgo de la dirección personal del personal para el cumplimiento de metas es...					
9	El índice de uso de manejo de estrategias es...					