



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por procesos y su relación en la satisfacción de las
necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y
Barranco, 2020-2023

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

AUTOR:

Salazar Frias, Dagmar Kirey (orcid.org/0009-0007-2178-1052)

ASESORES:

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Para mi familia por apoyarme incondicionalmente y motivarme cada día de lograr mis metas y a mi hijita Luciana, por todo el amor que me brinda.

Agradecimiento

Al Todopoderoso por iluminar mi camino y darme sabiduría para obtener mis objetivos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Relación entre la variable gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano	29
Tabla 2	Relación entre la dimensión determinación de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano	30
Tabla 3	Relación entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano	31
Tabla 4	Relación entre la dimensión mejora de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano	32

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Valoración de la gestión por procesos en los distritos de Chorrillos y Barranco según dimensiones	22
Figura 2	Valoración de nivel de satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco según dimensiones	27

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.

La investigación fue aplicada no experimental de clasificación transeccional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se desarrollaron dos cuestionarios uno para la variable gestión por procesos y otro para la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano, los cuales que fueron validados por juicio de expertos y con una confiabilidad α Cronbach = 0,801 y α Cronbach = 0,859 respectivamente.

Para determinar la correlación entre las variables se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman; concluyendo que existe una correlación positiva alta entre la variable gestión por procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de chorrillos y barranco 2022-2023, con un nivel de significancia de 0.001 y con un coeficiente de correlación con valor 0.890.

Palabras clave: Gestión por procesos, satisfacción de las necesidades del ciudadano, confiabilidad

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between process management and the satisfaction of the needs of the citizen in the districts of Chorrillos and Barranco, 2020-2023.

The research was applied non-experimental transectional classification. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, two questionnaires were developed, one for the variable management by processes and another for the variable satisfaction of the needs of the citizen, which were validated by expert judgment and with a reliability α Cronbach = 0.801 and α Cronbach = 0.859 respectively.

To determine the correlation between the variables, the Spearman's Rho statistical test was used; concluding that there is a high positive correlation between the variable management by processes and the variable satisfaction of the needs of the citizen in the districts of Chorrillos and Barranco 2022-2023, with a significance level of 0.001 and with a correlation coefficient with a value of 0.890.

Keywords: *Management by processes, satisfaction of the needs of the citizen, reliability*

I. INTRODUCCIÓN

De cara a los tiempos actuales de globalización, en donde todo cambia muy rápido, para los estados es un reto contar con instituciones dinámicas, que se adaptan oportunamente a los cambios que se presentan y consigan cumplir las expectativas de los ciudadanos en concordancia con los estados modernos que se orientan a servir a sus ciudadanos, buscando siempre la inclusión de sus habitantes, la descentralización de sus servicios y que siempre se encuentre abierto a brindar, proporcionar y transparentar la información que generen en el desarrollo de sus funciones.

Frente a esta situación, es una prioridad de las políticas gubernamentales en los países, la mejora de sus procesos basados en una cultura de eficiencia, eficacia y transparencia (Salimbeni, 2019; Falconi et al., 2019).

En ese sentido, el estado peruano en su búsqueda de mejorar el uso de sus recursos, busca siempre ser más eficiente y que las actividades que realiza impacte en la mayor medida posible, de forma positiva en el bienestar de sus ciudadanos y ciudadanas, en tal sentido aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública [PNMGP] al 2030, la que insta el rumbo a seguir para lograr ser un Estado moderno, descentralizado, transparente y sobre todo eficiente, además dispone se adopte la gestión por procesos de manera paulatina, siendo este un enfoque que ayuda alcanzar los objetivos estratégicos de las instituciones (PNMGP al 2030); del mismo modo aprobó la Norma Técnica “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” [NTIGP], documento que insta las fases o etapas para la implementación de la gestión por procesos (NTIGP, 2018).

Conforme a lo expuesto, el estado peruano ha realizado esfuerzos para impulsar la implementación de la gestión por procesos en sus entidades públicas, con el objeto de atender oportunamente la demanda de la ciudadanía y satisfacer sus expectativas, esto a través de los servicios que se brindan, sin embargo, actualmente no se ha establecido criterios para conocer el avance de implementación de esta herramienta de gestión en cada una de las entidades públicas del estado peruano.

Actualmente se desconoce el nivel de implementación y grado de contribución de dicha implementación, pues se observan deficiencias crónicas en los servicios que brindan, como falta de capacidad de respuesta en la atención de requerimientos, seguridad ciudadana, recojo de basura, mantenimiento de parques, limpieza pública, entre otros; lo que provoca insatisfacción en los ciudadanos que residen en los mencionados distritos.

Ante esta problemática se propuso la interrogante de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023? y como interrogantes de investigación específicas: i) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión determinación de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco?, ii) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco?, iii) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión mejora de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco?

Alvarado (2022), considera que la investigación tiene justificación práctica, cuando se proporciona información valiosa sobre las variables de estudio para solucionar problemas realizando los cambios pertinentes.

Considerando lo dicho, la presente investigación tiene justificación práctica, pues sus resultados proporcionan información que servirá como insumo para la identificación de futuras mejoras en beneficio de los ciudadanos, además de servir de base a futuras investigaciones que se desarrollen a mayor profundidad.

Por otro lado (Osorio, 2022) considera que una investigación tiene justificación social cuando esta contribuye a dar solución a problemas en beneficio de la sociedad.

En ese sentido, la presente investigación tiene justificación social, porque nos proporciona información respecto a la implementación de la gestión por procesos en los distritos Chorrillos y Barranco y si esta contribuye a satisfacer

las necesidades de su ciudadanía; los resultados beneficiaran los ciudadanos de los distritos de Chorrillos y Barranco.

El objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023. Los objetivos específicos son: i) Determinar la relación que existe entre la dimensión determinación de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023; ii) Determinar la relación que existe entre el la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023 y iii) Determinar la relación que existe entre la dimensión mejora de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.

La hipótesis general es que: existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023 e hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la dimensión determinación de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023; ii) Existe una relación significativa entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023; iii) Existe una relación significativa entre la dimensión mejora de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.

II. MARCO TEÓRICO

En relación al ámbito internacional, en su investigación De Souza et al. (2017), concluyó que, para obtener éxito en la comercialización y en la protección de tecnologías, es importante que se haya diseñado el proceso considerando un entorno que sea proactivo y que se cuenten con condiciones organizacionales favorables para forjar estrategias que incrementen el éxito y la comercialización. La contribución del estudio se sostiene en la importancia de implementar la gestión por procesos para agilizar actividades operativas.

Por su parte Mendoza-Betin (2022), en su investigación donde buscó dar a conocer lo avanzado acerca de la adopción de un modelo y método de procesos, siguiendo los definidos para la implementación del ISO 9001, concluyó que la gestión por procesos al interior de una organización ayuda a aumentar su competitiva y su productividad, y actualmente se ha convertido en el rumbo que deben enfocarse las organizaciones.

Asimismo, Torres et al. (2019), en su investigación de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo, arribaron que, de acuerdo con la percepción de los ejecutivos el 89% asegura que la gestión por procesos es un modelo de gestión eficiente, que busca dar a conocer los procesos y su interacción, permitiendo que la administración de los recursos se realice de forma más eficiente.

También, Fonte y Ledezma (2023), en su investigación se propusieron como objetivo mejorar el proceso de Servicios de Información para la prestación de servicios con calidad y eficiencia; el método utilizado fue el Analítico-sintético e inductivo-deductivo para conocer el estado de la aplicación del enfoque de procesos en la biblioteca universitaria. Se concluyó que la aplicación de este enfoque gerencial podrá modificar el modo de concebir la administración de las bibliotecas universitarias como instituciones de información, logrando bibliotecas más productivas, que adapten sus servicios a las necesidades y exigencias de los usuarios

En relación al contexto nacional, Alvarado (2022) quien en su estudio determinó como objetivo identificar la correspondencia existente entre la gestión por resultados y la gestión por procesos en la Dirección Regional de Educación

de Ucayali, durante el año 2022; investigación de tipo básica, concluyó que existe correspondencia entre las variables sujetas de la investigación.

Del mismo modo Solórzano (2020), en su investigación de alcance correlacional y descriptivo realizado a 90 colaboradores, tuvo por objetivo establecer la relación de la gestión por procesos con la gestión administrativa; concluyó en la existencia de una relación significativa y positiva muy alta ($\rho=0,857$).

Así mismo, Estela (2022) quien en su investigación tuvo por objetivo examinar el impacto de la gestión por procesos con relación al diseño organizacional en instituciones de educación superior pedagógica del sector público - Cajamarca 2020. El estudio siguió lo indicado para una investigación con enfoque cualitativo, bajo un diseño etnográfico, con carácter inductivo y exploratorio, bajo un pensamiento naturalista, se concluyó que existe una repercusión de forma positiva de la gestión por procesos sobre el diseño organizacional en las instituciones de educación superior pedagógicas de Cajamarca.

Existen también estudios enfocados a dar a conocer si las metodologías planteadas referentes a la gestión por procesos cuentan con el debido sustento científico, como lo desarrolla Vega et al. (2022) donde determinaron como objetivo de su investigación elaborar un análisis del estado del arte acerca de la gestión por proceso con relación a sus regularidades metodológicas y como es el comportamiento al momento de realizar su implementación, para esta investigación se realizó una fuerte revisión documental acerca de los autores más renombrados conocedores del tema, para lo cual se aplicaron métodos de análisis y de síntesis, buscando el razonamiento de lo superior a lo inferior complementado del razonamiento de lo inferior a lo superior; finalmente se concluyó la existencia de fuentes suficientes que cuentan con el respaldo científico que demuestran lo importante que es la gestión por procesos para las organizaciones para que puedan lograr sus metas trazadas y obtener los mejores resultados, esto indiferentemente de las operaciones que realice la organización y del sector que esta pertenezca; lo cual se puede afirmar que está probada científicamente su validez tanto de forma teórica como de manera práctica.

Es importante conocer la definición de gestión por procesos; La NTIGP (2018), lo definió como el modo de planear, desarrollar y vigilar los procesos de modo transversal con la intención de mejorar los servicios en beneficio de los ciudadanos.

Por su parte, Cantero et al. (2021) definió la gestión por procesos como una metodología que tiene por objetivo principal la mejora, las cuales deben ser organizadas, bien diseñadas, monitoreadas, integradas y que se encuentren en constante mejora; la implementación de esta metodología permite que las instituciones se encuentren preparadas para afrontar cambios tanto internos como externos.

Además, la Guía para implementación de la Gestión por Procesos en la administración pública (2021) [GIGP], define la gestión por procesos como la herramienta para organizar, planear, dirigir, fiscalizar, analizar las acciones de forma transversal y secuencial para la mejora constante, y así lograr cubrir las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y contribuir alcanzar los objetivos institucionales.

En la gestión por procesos resulta necesario tener una visión sistémica, es decir ver a las partes de la organización como un todo y no de forma aislada, porque las partes o procesos interactúan entre sí, lo que hace que el cambio en un proceso pueda impactar a otros procesos, incluso a toda la organización (Asturias Corporación Universitaria, 2018).

Una organización es un conjunto de procesos altamente integrados y que interactúan entre sí. Un proceso es: “Un conjunto de acciones que interactúan entre ellas para convertir insumos en productos o servicios” (Asturias Corporación Universitaria, 2018)

Por su parte la GIGP (2021), define a un proceso como el conjunto de acciones que se relacionan e interactúan para convertir los insumos en productos o servicios.

Un rol importante a considerar en la gestión por procesos es el de propietario del proceso ABPMP (2019), lo define como un rol central y le asigna

la responsabilidad general de garantizar que el proceso cumpla con las expectativas de desempeño establecidas tanto para la eficacia como para la eficiencia que requiere la organización. Para poder cumplir con la responsabilidad encomendada realiza entre otros las actividades siguientes: a) involucra a un equipo de partes interesadas y expertos en la materia para garantizar que el diseño del proceso cumpla con las expectativas dentro de su contexto organizacional, b) Monitorea y reporta los datos de desempeño del proceso, c) Propone una línea de acción correctiva si el desempeño del proceso no es el esperado, d) Dirige un equipo para evaluar, priorizar e implementar cambios en el proceso, e) Desempeña un papel activo de parte interesada en las iniciativas tecnológicas normativas que impactan en el proceso.

De lo expuesto, la Gestión por Procesos es un modelo administrativo, el cual se basa en los criterios de calidad total e intenta cubrir las expectativas de los ciudadanos, mediante el grado de eficiencia y eficacia institucional, reorganizándose día a día para la optimización y mejora de cada proceso.

Según el mapa de procesos de la Contraloría General de la República (2021), clasifica los procesos en tres tipos: estratégicos, misionales y de soporte; los procesos estratégicos son los encargados de definir y verificar el funcionamiento de la organización; asimismo, son aquellos que no agregan valor de forma directa para los clientes; los procesos misionales son los encargados de obtener los productos y ofrecer los servicios que entrega la entidad y sobre todo agregan valor directamente a los clientes; representan las actividades esenciales de que la entidad ejecuta para poder cumplir con su misión; y los procesos de apoyo entregan valor a otros procesos y no directamente a los clientes.

Por su parte la GIGP (2021), establece condiciones previas para iniciar con la implementación de la gestión por procesos, a fin de garantizar su éxito: i) Las autoridades de la institución deben comprometerse a brindar el apoyo requerido, ii) Tener objetivos estratégicos claros, iii) Proveer los recursos necesarios, iv) Empoderar a la unidad orgánica responsable.

Para implementar la gestión por procesos la NTIGP (2018) establece 3 fases (dimensiones): i) Determinación de procesos, conformada por lo siguiente: Identificar productos, identificar procesos, caracterizar procesos, determinar la cadena e interacción de procesos, aprobar y difundir la documentación emitida; ii) Seguimiento, medición y análisis de los procesos: conformada por lo siguiente: Monitoreo y medición; iii) Identificación de mejoras: conformada por los siguientes pasos: identificación de problemas, análisis para identificar la causa raíz, así como los efectos que esto conlleva, seleccionar mejoras, implementar de mejoras.

Pero el esfuerzo de implementar la gestión por procesos debe estar regido por algunos principios como lo desarrolla la Directiva por gestión por procesos en la Contraloría General de la República (2019) donde se establecen los principios siguientes: i) Los procesos deben ser diseñados, con el fin de generar el valor requerido por los clientes; ii) Los procesos deben ser gestionados con una visión integral; iii) La medición del desempeño de los procesos debe orientarse a medir su contribución a alcanzar los objetivos institucionales; iv) los cambios en los procesos deben estar motivados e impulsados por el desempeño y v) Toda mejora o transformación de procesos debe ir acompañado de un cambio en la cultura organizacional.

Por su lado ABPMP (2019) también desarrolla unos principios básicos: i) La mejora de los procesos debe estar alineada con la estrategia corporativa y sus objetivos, ii) Los procesos deben gestionarse continuamente en un modelo de ciclo de vida, iii) La organización debe segmentar los procesos primarios e interfuncionales que proporcionan valor al cliente, iv) Los procesos deben gestionarse de manera integral dentro de la organización, v) La mejora de los procesos debe involucrar a todas las partes interesadas y vi) La gestión por procesos es una disciplina de gestión soportada en el desempeño de los procesos.

Es importante conocer cuál es el ciclo de vida de la gestión por procesos ABPMP (2019) lo desarrolla de la manera siguiente: a) Alineamiento con la estrategia y los objetivos, esta fase establece la estrategia y la dirección para alinear los procesos y su capacidad con la estrategia de la organización, también

identifica y alinea los procesos a las expectativas del cliente; b) Diseño de cambios, durante esta fase se lleva a cabo la identificación de los principales procesos actuales que impactan en el logro de las metas y los objetivos deseados; c) Desarrollo de iniciativas, esta fase es donde se desarrollan todos los planes para implementación, el desarrollo de estas iniciativas deben ser abordadas con un mirada de gestión de proyectos; d) Implementación de los cambios, durante esta fase la organización implementa todos los planes identificados en la fase anterior; y e) Medición del éxito, esta fase incluye la obtención de los beneficios, incluyen la medición y el monitoreo continuo de los procesos.

Según ABPMP (2013), al implementar la gestión por procesos en las instituciones se obtienen beneficios para la institución: definiciones claras de responsabilidades y propietarios, seguimiento al desempeño del proceso, acceso a información útil, a documentación de las operaciones y el mantenimiento de los conocimientos; beneficios para los clientes: satisfacción de los clientes, control sobre los compromisos con el cliente; beneficios para los directivos: mejora de la planificación y las proyecciones, asegurarse de que todas las actividades ejecutadas dentro del proceso agreguen valor.

Según la GIGP (2021) al implementar la gestión por procesos en las instituciones se obtienen beneficios ya que impacta de manera positiva en cubrir las necesidades y expectativas de los ciudadanos, mediante la identificación de los procesos y monitoreo continuo del desempeño de los mismos. b. Impulsa el trabajo en equipo al gestionar los procesos de forma transversal. c. Visibiliza el rol del personal que ejecuta las actividades de cada proceso y el aporte que realizan para el logro de los metas institucionales. d. Identifica oportunidades de mejoras, así como cuellos de botella.

Es importante mencionar que, cualquier institución del Estado Peruano, es una organización que se compone de un conjunto articulado de procesos que tienen como objetivo lograr los resultados planificados. Sin embargo, considerando que los recursos con los que se cuentan son limitados, surge la necesidad de conocer el comportamiento actual de los procesos que se ejecutan a fin de definir el nivel de cambio organizacional requerido para obtener los

objetivos institucionales. En tal sentido, surge la necesidad de conocer el nivel de madurez de los procesos, aún el estado peruano no ha definido una metodología para tal fin.

Por otro lado, Mejías et al. (2018) se propusieron evaluar el impacto que tiene la calidad del servicio sobre la satisfacción de los clientes, para lo cual se utilizó un instrumento elaborado sobre la base del modelo denominado SERVQUAL, investigación descriptivo-evaluativo - no experimental, concluyó que la calidad de servicio como constructo de múltiples dimensiones, se considera como una herramienta utilizada en las empresas para afrontar estrategias de identificación de aspectos que permiten determinar e identificar la satisfacción del cliente.

Asimismo, Treviño et al (2021) se plantearon como objetivo de estudio la identificación del relacionamiento entre la satisfacción y lealtad del cliente y la calidad del servicio. Investigación de tipo exploratorio; se concluyó que se ha observado la existencia de una fuerte, positiva y significativamente alta correlación de la variable de calidad en el servicio con la satisfacción del cliente.

Valenzuela et al. (2022) se plantearon como objetivo la identificación y determinación del grado de influencia que tienen los costos ocultos en la cadena de suministros y la satisfacción del cliente, la investigación ha seguido las pautas para los estudios transversal y correlacional, se concluyó que, la existencia de costos ocultos influye de forma directa sobre el nivel de satisfacción del cliente.

También la satisfacción del cliente ha sido investigada a nivel nacional como es el caso de Moreno (2020) que se propuso establecer la variación que existe de la media de la satisfacción del cliente en relación a la media de la calidad del servicio de internet, se utilizó un diseño bajo la perspectiva no experimental con la modalidad de correlacional, se concluyó la existencia de una variación proporcional entre las variables sujetas de estudio.

Por otro lado, Rejas y Napán (2021) tuvieron como objeto determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción del cliente en la organización Ozonomedica; esta investigación ha sido realizada de acuerdo a lo establecido para diseños no experimentales, de igual manera siguió lo indicado

para los diseños correlacional- descriptivo, con un corte transversal, siguiendo las pautas para enfoque cuantitativo; concluyó que existe una significativa relación entre las variables sujetas de estudio, donde se identificó que cuando mayor es el nivel de clima organizacional, se incrementa el nivel grado de satisfacción del cliente.

De igual manera Cordova (2021), se planteó determinar si existe una relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Hotel San Marino, Morales, periodo 2020, el método de investigación utilizado fue de tipo básico, con un diseño no experimental, a la vez fue descriptivo correlacional, con un corte transversal; concluyó en que existe relación entre las variables sujetas de estudio.

Asimismo, Candia (2021) en su investigación propuso determinar si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes durante el periodo de pandemia; investigación de tipo experimental de corte transversal; concluyó que existe la suficiente evidencia estadística y afirmó una relación positiva entre las variables sujetas de estudio para el e-commerce de la tienda por departamento Estilos.

Es importante conocer cómo es que la ciudadanía percibe los servicios brindados por las instituciones públicas, por lo que surge el concepto de satisfacción del ciudadano, en el sentido más amplio del término satisfacción, la Real Academia Española (s.f., definición 5), lo define como cumplimiento del deseo o del gusto.

Por otro lado, otros autores definieron a la satisfacción del ciudadano, como es el caso de Enríquez (2014) que lo definió como el reflejo de cuánto gusta o disgusta un servicio al cliente, luego de haberlo recibido.

Al ser el ciudadano el cliente por excelencia de las instituciones públicas, la definición de satisfacción del cliente es equivalente a satisfacción del ciudadano, en ese contexto, Kotler y Keller (2012) definieron la satisfacción del cliente como, el conjunto de sentimientos ya sea este de placer como sentimiento de decepción que se origina en las personas producto de la comparación del

valor percibido en la utilización de un producto (también puede considerarse como resultado) en contraste con aquellas expectativas que existían.

Otro concepto sobre satisfacción del cliente, indica que esta se alcanza ofreciendo servicios con niveles más altos a los ofrecidos por otra institución, lo cual indica que se tiene un mayor grado de comprensión y entendimiento de los ciudadanos. (Albrecht y Zenke, 1998)

Por otro lado, conocer la satisfacción de los ciudadanos genera beneficios a las instituciones públicas: i) El ciudadano satisfecho por lo general vuelve a requerir otros productos o servicios que brindan las instituciones públicas, ii) El ciudadano satisfecho comunica sus experiencias positivas a otros y iii) Mejora de la imagen institucional (Kotler y Keller, 2012).

Sin embargo, supervisar de forma constante la satisfacción del ciudadano conlleva una serie de actividades que deban realizarse como lo indica la ISO 9001 (2015), donde menciona que se debe realizar un seguimiento constante acerca de las percepciones de los clientes con relación al grado del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

En ese contexto el modelo Servqual es un instrumento que facilita información respecto de las expectativas y percepción del cliente sobre un determinado servicio que se ha brindado, permitiendo medir la variable satisfacción del cliente; para lo cual se establece cinco dimensiones i) Confiabilidad: es la destreza para brindar un servicio de manera fiable y de forma esmerada, ii) Elementos tangibles: infraestructura, equipos, materiales, personal, iii) Capacidad de respuesta: es la disposición que se tiene en ayudar a los usuarios ante cualquier eventualidad que se les presente considerando factores de tiempo, oportunidad y calidad, iv) Seguridad: habilidad para inspirar confianza y credibilidad, v) Empatía: grado de atención personalizada que se brinda a los clientes por partes de las empresas y que está atención sea adaptada e individualizada por cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

- **Tipo de la investigación**

Fue de naturaleza aplicada, Ñaupas et al. (2018) indica que la investigación aplicada es aquella que busca dar solución a una problemática de índole social en una determinada comunidad o territorio geográfico; para lo cual se establece un problema determinado y su hipótesis respectiva.

- **Diseño de la investigación**

Fue no experimental, Osorio (2022) manifiesta que es la investigación que se ejecuta sin maniobrar las variables, dimensiones e indicadores, siendo sólo observables en su desenvolvimiento natural, se recolectó los datos e información en un determinado momento de la investigación.

Asimismo, fue de clasificación a su diseño transeccional o transversal con alcance correlacional causal, Osorio (2022) manifiestan que los diseños transeccionales se caracterizan porque recoge datos en un espacio de tiempo determinado, además indican que el alcance correlacional se utiliza para determina la relación que existe en un determinado momento entre dos o más variables.

3.2 Variables y operacionalización

Se trabajó con dos variables: Gestión por procesos y satisfacción de las necesidades del ciudadano, donde la variable gestión por procesos es la variable independiente y la satisfacción de las necesidades del ciudadano es la variable dependiente, ambas de tipo cuantitativa.

Definición conceptual

Gestión por procesos

Enfoque organizacional que proporciona a la institución herramientas para identificar los procesos que desarrollan, controlarlos y mejorarlos para obtener mejores servicios o productos (Robles y Diaz, 2017)

Satisfacción de las necesidades del ciudadano

Manera en que el ciudadano se siente producto de confrontar el valor percibido contra las expectativas que se tenían (Kotler y Keller, 2012)

Definición operacional

Gestión por procesos

La NTIGP (2018), establece tres dimensiones: i) Determinación de los procesos; ii) Seguimiento, medición y análisis de los procesos; y iii) Mejora de los procesos.

Indicadores: Servicios, procesos, difusión, Cumplimiento de expectativas, Cumplimiento de plazo, Cobertura, Selección de mejoras e Implementación de mejora.

La encuesta fue la técnica de recopilación de datos y el cuestionario el instrumento, conformado por 20 ítems, con una escala de Likert

La variable fue valorada mediante la aplicación de una encuesta dirigida a los ciudadanos que radican en los distritos de Chorrillos y Barranco.

Escala de medición utilizada ha sido likert.

Satisfacción de las necesidades del ciudadano

El modelo Servqual establece cinco dimensiones para medir la satisfacción del ciudadano: i) Empatía, ii) Confiabilidad, iii), Seguridad, iv) Elementos tangibles y v) Capacidad de respuesta.

Indicadores: Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; Destreza de los colaboradores para hacer el servicio ofrecido de forma honesta y minuciosa; Capacidad y voluntad de los colaboradores para apoyar al ciudadano y brindar el servicio solicitado; Profesionalismo, Confianza y Credibilidad; Atención individualizada, Amabilidad y Asertividad.

La encuesta fue la técnica de recopilación de datos y el cuestionario el instrumento, conformado por 20 ítems, con una escala de Likert

La variable fue valorada mediante la aplicación de una encuesta dirigida a los ciudadanos que radican en los distritos de Chorrillos y Barranco.

Escala de medición utilizada ha sido likert.

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Se trata de un conjunto de personas u objetos, con características comunes, en un espacio y tiempo específico sobre los cuales se recogieron datos para estudiar aspectos de interés investigativos (Zambrano et al., 2019)

En relación a lo definido previamente y de acuerdo, al censo nacional realizado en el año 2017, el distrito de Chorrillos tiene una población de 314,241 de ciudadanos y el distrito de Barranco tiene una población de 34,378 de ciudadanos; considerando ambos distritos la población total fue de 348,619 ciudadanos.

- **Criterio de inclusión:**

- ✓ Ciudadanos que habitan geográficamente en los distritos de Chorrillos o Barranco.
- ✓ Participación voluntaria
- ✓ Disponibilidad de tiempo para responder el cuestionario

- **Criterio de exclusión:**

- ✓ Ciudadanos menores de 18 años
- ✓ Ciudadanos con trastornos mentales

3.3.2 Muestra

Subgrupo del universo que se encuesta (Hernández y Mendoza, 2018).

Se determinó que la muestra estará compuesta por 120 ciudadanos que residan en los distritos de Chorrillos y Barranco.

3.3.3 Muestreo

El muestreo no probabilístico es un subgrupo de la población, para lo cual la elección de sus elementos no se encuentra relacionada a la probabilidad sino se relaciona a las características propias de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

La técnica que se utilizó fue de participación voluntaria, ya que los individuos libremente accedieron a participar en la investigación.

3.3.4 Unidad de análisis

Fue cada ciudadano que reside en los distritos de Chorrillos y Barranco.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica que se utilizó y el cuestionario el instrumento.

La encuesta es una técnica muy útil utilizada en las investigaciones para recoger informaciones concernientes con las percepciones u opiniones de las unidades muestrales, mediante un conjunto de interrogantes ordenadas, haciendo uso del cuestionario como instrumento (Arias, 2021)

Se desarrolló dos cuestionarios, el primer referente a la gestión por procesos y el segundo referente a la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

Los cuestionarios siguieron una Escala de Likert para las respuestas múltiples, las mismas que fueron contestadas por todos los que conformaron la muestra de estudio.

También, se validaron los instrumentos mediante 3 validadores expertos y para identificar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniéndose para la variable gestión por procesos un valor de 0.801 y para satisfacción de las necesidades del ciudadano un valor 0.854, lo cual indica que los instrumentos son válidos y confiables.

3.5 Procedimientos

Se realizaron las siguientes actividades:

- a) Validar los instrumentos con expertos.
- b) Ejecutar prueba piloto para determinar la validez y confiabilidad de las encuestas.
- c) Aplicar los cuestionarios a la muestra de estudio.
- d) Construir matriz de datos
- e) Procesar datos.
- f) Realizar análisis descriptivo de los datos.
- g) Realizar análisis de correlación mediante SPSS 22.
- h) Analizar los resultados y discusión de los mismos.
- i) Determinar conclusiones
- j) Determinar recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos se digitaron en una base de datos en Microsoft Excel para su análisis en el programa estadístico SPSS-22, para realizar la interpretación a través de tablas y gráficos de los resultados, luego se aplicó una prueba de normalidad para conocer la distribución de los datos y de acuerdo a los resultados se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para la validación de hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se ejecutó cumpliendo las consideraciones establecidas por las American Psychological Association (APA) 7 edición tanto para las citas como para las referencias, de igual manera se respetó la normativa dispuesta por la Universidad Cesar Vallejo referente a la evaluación de juicio de experto de los instrumentos y los resultados del reporte de similitud del Turnitin, entre otros; asimismo, se respetó la confidencialidad de la información de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Para todas las variables, así como, para sus dimensiones se establecieron los niveles “Bajo”, “Medio” y “Alto” y sus respectivos rangos.

A continuación, presento los resultados a las preguntas del cuestionario para la variable Gestión por Procesos (GP), de acuerdo a cada dimensión:

Dimensión 1: Determinación de Procesos (DP)

El resultado de la pregunta 1 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica oportunamente los servicios que brindan a los ciudadanos?, se puede apreciar que el 57.5% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 33.3% “en desacuerdo” y el 9.2% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 2 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las necesidades y expectativas de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 32.5% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 65.8% “en desacuerdo” y el 1.6% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 3 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tiene definido las características de los servicios que brinda?, se puede apreciar que el 45% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 41.6% “en desacuerdo” y el 13.4% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 4 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco esquematiza la interacción de los procesos que se ejecutan para brindar los servicios municipales?, se puede apreciar que el 46.7% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 46.7% “en desacuerdo” y el 8.4% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 5 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/ Barranco documenta los procesos de los servicios municipales que brinda?, se puede apreciar que el 53.3% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 29.2% “en desacuerdo” y el 17.5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 6 ¿Respecto a la difusión de los documentos de los procesos que se ejecutan en el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco para brindar los servicios a la ciudadanía, cree usted que es suficiente?, se puede apreciar que el 46.7% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 46.7% “en desacuerdo” y el 6.6% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Dimensión 2: Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos (SMAP)

El resultado de la pregunta 7 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco realiza seguimiento a los procesos que se ejecutan para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 45% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 44.2% “en desacuerdo” y el 9.2% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, sin embargo, el 1.6 “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 8 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de forma permanente respecto a la efectividad de los procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 44.2% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 48.3% “en desacuerdo” y el 7.5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 9 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos?, se puede apreciar que el 55% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 40% “en desacuerdo” y el 5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 10 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 42.5% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 50% “en desacuerdo” y el 7.5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 11 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con mecanismos para presentar reclamos o sugerencias?, se puede apreciar que el 47.5% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 44.1% “en desacuerdo” y el 5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 2.6% “de acuerdo” y el 0.8% “totalmente de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 12 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos?, se puede apreciar que el 44.2% de personas indicó estar “totalmente en desacuerdo”, mientras que el 37.5% “en desacuerdo” y el 15% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 0.8% “de acuerdo” y el 2.5% “totalmente de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 13 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios se han otorgado al ciudadano que lo requería?, se puede apreciar que el 39.2 % de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 50% “en desacuerdo” y el 9.2% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 1.6% “de acuerdo”.

Dimensión 3: Mejora de Procesos (MP)

El resultado de la pregunta 14 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco mejora constantemente los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía, con el propósito de incrementar la satisfacción de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 50% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 30% “en desacuerdo” y el 20% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 15 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las causas de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos?, se puede apreciar que el 55.8% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 37.5% “en desacuerdo” y el 6.7% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 16 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las consecuencias de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos?, se puede apreciar que el 47.5% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 44.1% “en desacuerdo” y el 5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 2.6% “de acuerdo” y el 0.8% “totalmente de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 17 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos para identificar mejoras a los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía?, se puede apreciar que el 55% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 30.8% “en desacuerdo” y el 10% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 4.2% “de acuerdo”

El resultado de la pregunta 18 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comunica oportunamente las mejoras a realizarse en los servicios que brinda?, se puede apreciar que el 47.6% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 35.8% “en desacuerdo” y el 16.6% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 19 ¿Cree usted que El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos acerca de los servicios mejorados?, se puede apreciar que el 48.3% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 42.5% “en desacuerdo” y el 8.4% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, sin embargo, el 0.8% “de acuerdo”

El resultado de la pregunta 20 ¿Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco implementa mejoras de los procesos en beneficio de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 49.2% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 20% “en desacuerdo” y el 20.8% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 10% “de acuerdo”.

Los resultados para la variable independiente Gestión por procesos, así como para sus respectivas dimensiones se muestran a continuación:

Figura 1

Valoración de la GP en los distritos de Chorrillos y Barranco según dimensiones



De la gráfica mostrada podemos evidenciar lo siguiente:

- Para la dimensión DP, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 118 respuestas, representando el 98.3% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que está representando 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 2, representado el 1.7% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 116 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 96.6%.
- Para la dimensión SMAP, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 119 respuestas, representando el 99.2% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que está representando un 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 1, representado el 0.8% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 118 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 98.4%.
- Para la dimensión MP, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 114 respuestas, representando el 95% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se

encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que está representando 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 6, representado el 5.0% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 108 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 90.0%.

- Para la variable GP, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 117 respuestas, representando el 97.5% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que esta representando 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 3, representado el 2.5% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 114 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 95.0%.

A continuación, presento los resultados a las preguntas del cuestionario para la variable Satisfacción de las Necesidades del Ciudadano (SNC), de acuerdo a cada dimensión:

Dimensión 1: Elementos Tangibles (ET)

El resultado de la pregunta 1 ¿El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con ambientes modernos y adecuados para la atención de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 50.8% de personas indicó estar “totalmente en desacuerdo”, mientras que el 30.9% “en desacuerdo” y el 13.3% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 5% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 2 ¿Las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el aforo correspondiente?, se puede apreciar que el 43.3% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 45.8% “en desacuerdo” y el 9.3% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 1.6% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 3 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se encuentran adecuadamente identificados?, se puede apreciar que el 43.3% de personas indicó estar totalmente en

desacuerdo, mientras que el 35% “en desacuerdo” y el 13.4% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, sin embargo, el 8.3% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 4 ¿El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con equipos modernos?, se puede apreciar que el 53.3% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 36.7% “en desacuerdo” y el 9.2% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, sin embargo, el 0.8% indicó estar “de acuerdo”.

Dimensión 2: Confiabilidad

El resultado de la pregunta 5 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el horario de atención a los ciudadanos?, se puede apreciar que el 47.5% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 34.2% “en desacuerdo” y el 13.3% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 5% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 6 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con la atención de los reclamos en el tiempo prometido /Barranco cuenta con ambientes modernos y adecuados para la atención de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 59.2% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 35.8% “en desacuerdo” y el 5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 7 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tienen la política de atender a los ciudadanos de forma eficiente?, se puede apreciar que el 56.7% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 40.8% “en desacuerdo” y el 2.5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 8 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los ciudadanos?, se puede apreciar que el 50% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 33.4% “en

desacuerdo” y el 15% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, sin embargo, el 1.6% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 9 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco concluyen con la atención del servicio en el tiempo prometido?, se puede apreciar que el 55.8% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 40.8% “en desacuerdo” y el 3.4% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta (CR)

El resultado de la pregunta 10 ¿La atención que brindan los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco es rápida?, se puede apreciar que el 47.5% de personas indicó estar “totalmente en desacuerdo”, mientras que el 45% “en desacuerdo” y el 6.7% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 0.8% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 11 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están dispuestos ayudar al ciudadano?, se puede apreciar que el 40.8% de personas indicó estar “totalmente en desacuerdo”, mientras que el 40.8% “en desacuerdo” y el 13.4% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 5% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 12 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están muy ocupados para contestar sus dudas o preguntas?, se puede apreciar que el 54.2% de personas indicó estar “totalmente en desacuerdo”, mientras que el 38.3% “en desacuerdo” y el 7.5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Dimensión 4: Seguridad

El resultado de la pregunta 13 ¿El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con profesionales con vocación de servicio?, se puede apreciar que el 62.5% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 30.8% “en desacuerdo” y el 6.7% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 14 ¿Se siente seguro en las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco?, se puede apreciar que el 64.2% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 29.2% “en desacuerdo” y el 6.6% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 15 ¿El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con colaboradores que transmiten confianza?, se puede apreciar que el 40.8% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 37.5% “en desacuerdo” y el 17.5% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 4.2% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 16 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuentan con conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?, se puede apreciar que el 63.4% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 30.8% “en desacuerdo” y el 5.8% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Dimensión 5: Empatía

El resultado de la pregunta 17 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco brindan una atención personalizada?, se puede apreciar que el 58.3% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 38.4% “en desacuerdo” y el 3.3% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 18 ¿El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco le brindan horarios de atención favorables?, se puede apreciar que el 56.7% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 37.5% “en desacuerdo” y el 5.8% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

El resultado de la pregunta 19 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comprenden sus necesidades específicas?, se puede apreciar que el 45% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 31.7% “en desacuerdo” y el 18.3% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; sin embargo, el 5% indicó estar “de acuerdo”.

El resultado de la pregunta 20 ¿Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se preocupan por los sus intereses del ciudadano?, se puede apreciar que el 61.7% de personas indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 31.6% “en desacuerdo” y el 6.7% “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

Los resultados para la variable dependiente Satisfacción de las necesidades del ciudadano, así como para sus respectivas dimensiones se muestran a continuación:

Figura 2

Valoración de nivel de SNC en los distritos de Chorrillos y Barranco según dimensiones



De la gráfica mostrada podemos evidenciar lo siguiente:

- Para la dimensión ET, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 108 respuestas, representando el 90% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0, lo que está representando 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 12, representado el 10% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 96 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 80.0%.
- Para la dimensión Confiabilidad, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 112 respuestas, representando el 93.3%

del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que está representando 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 8, representado el 6.7% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 106 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 86.6%.

- Para la dimensión CR, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 114 respuestas, representando el 95% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que está representando el 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 6, representado el 5% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 108 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 90.0%.
- Para la dimensión Seguridad, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 112 respuestas, representando el 93.3% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que está representando el 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 8, representado el 6.7% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 104 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 86.6%.
- Para la dimensión Empatía, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 112 respuestas, representando el 93.3% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0 respuestas, lo que está representando 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 8, representado el 6.7% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 104 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 86.6%.

- Para la variable SNC, se observa que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel “Bajo” con 120 respuestas, representando el 100% del total de las respuestas, también, se observa que la menor frecuencia se encuentra en el nivel “Alto” con 0, lo que representa el 0.0%; también se puede evidenciar que la frecuencia de respuestas para el nivel “Medio” es de 0, representado el 0.0% de las respuestas; de igual manera se puede evidenciar que existe una diferencia de 0 repuestas entre los niveles “Bajo” y “Medio”, lo cual representa 0.0%.

4.2 Resultados inferenciales

Se realizó la prueba de normalidad y los resultados obtenidos fueron menores a 0.05, lo que indica una distribución no paramétrica y corresponde utilizar la correlación Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Se realizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, a las variables y dimensiones definidas en las hipótesis de la investigación, a fin de conocer el grado de correlación que existe entre ellas.

Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la GP y la SNC en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.

Tabla 1

Relación entre la variable GP y la SNC

			GP	SNC
Rho de Spearman	GP	Coefficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	SNC	Coefficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

En la tabla 1, el nivel de significancia es 0.001 por ende es menor que 0.05, lo que indica que existe relación entre la GP y la SNC, también se observa que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.890, lo que indica que la correlación es positiva alta; por lo que, se admite la hipótesis general.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la dimensión DP y la SNC en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.

Tabla 2

Relación entre la dimensión DP y la variable SNC

			SNC	DP
Rho de Spearman	SNC	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	DP	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

Como se muestra en la Tabla 2, el nivel de significancia es 0.001 por ende es menor que 0.05, lo que indica que existe relación entre la variable SNC y la dimensión DP, también se observa que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.507, lo que indica que la correlación es positiva moderada; por lo que, se admite la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la dimensión SMAP y la SNC en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.

Tabla 3*Relación entre la dimensión SMAP y la variable SNC*

			SNC	SMAP
Rho de Spearman	SNC	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	SMAP	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

Como se muestra en la Tabla 3, el nivel de significancia es 0.001 por ende es menor que 0.05, lo que indica que existe relación entre la variable SNC y la dimensión SMAP, también se observa que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.672, lo que indica que la correlación es positiva moderada; por lo que, se admite la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la dimensión MP y la SNC en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.

Tabla 4*Relación entre la dimensión MP y la variable SNC*

			SNC	MP
Rho de Spearman	SNC	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	MP	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

Como se muestra en la tabla 4, el nivel de significancia es 0.001 por ende es menor que 0.05, lo que indica que existe relación entre la variable SNC y la dimensión MP, también se observa que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.706, lo que indica que la correlación es positiva alta; por lo que, se admite la hipótesis específica 3.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, con relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023, a través del análisis estadístico se identificó que el valor $p = 0.001$ y este es menor que 0.05, lo cual se obtuvo mediante rho de Spearman, lo que muestra que existe una correlación entre las variables de estudio, también se identificó que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.0890, lo que indicó que se trata de una correlación positiva alta. Esto quiere decir que en los gobiernos locales de Chorrillos y Barranco el nivel de implementación de la gestión por procesos se relaciona con el grado de satisfacción de las necesidades del ciudadano, es decir que a medida que los gobiernos locales de Chorrillos y Barranco sigan avanzando en el nivel de implementación de la gestión por procesos, la satisfacción de las necesidades del ciudadano mejorará. Ante lo señalado se admite la hipótesis de la investigación. Estos resultados fueron corroborados por Gonzales (2023) que concluyó que al mejorar la gestión por procesos la calidad de servicio aumenta regularmente; así también Solórzano (2020) concluyó que existe una relación significativa y positiva muy alta ($\rho=0,857$) entre la gestión por procesos con la gestión administrativa. Por lo expuesto y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que a mayor nivel de gestión por procesos, mayor será el nivel de satisfacción de las necesidades del ciudadano.

En la presente investigación, con relación al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión determinación de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023, se identificó que el valor $p = 0.001$ y este es menor que 0.05, resultado que se obtuvo a través de rho de Spearman, lo que nos indicó que existe una correlación entre la dimensión determinación de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano, también se identificó que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.507, lo que indica que se trata de una correlación positiva moderada. Esto quiere decir que las actividades que realizan los gobiernos locales de Chorrillos y Barranco referentes a la dimensión determinación de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del

ciudadano guardan relación. Esto quiere decir que, si los gobiernos locales de Chorrillos y Barranco gestionan eficazmente sus recursos enfocándose en la determinación de sus procesos, permitirá brindar los servicios con mejor oportunidad, incrementar su disponibilidad y generar el valor esperado, lo que impacta de forma positiva en la satisfacción de las necesidades del ciudadano. Por lo expuesto se admite la hipótesis de la investigación. Estos resultados fueron corroborados por Gonzales (2023) que concluyó que a mejorar gestión por proceso la calidad de servicio aumenta regularmente. Por lo expuesto y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que a mayor el nivel de gestión por procesos, mayor será el nivel de satisfacción de las necesidades del ciudadano; de igual manera se puede concluir que cuando se incrementa el nivel de determinación de los procesos se incrementa el nivel de satisfacción de las necesidades del ciudadano.

En la presente investigación, con relación al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023, se identificó que el valor $p = 0.01$ y este es menor que 0.05 , resultado que se obtuvo a través de rho de Spearman, lo que nos indica que existe una correlación entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano, también se identificó que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.672 , lo que indica que se trata de una correlación positiva moderada. Esto quiere decir que, si las actividades en el marco de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos se realizan de forma eficiente, permitirá brindar los servicios con mejor oportunidad, incrementar su cobertura, incrementar su disponibilidad y generar el valor esperado, lo que impacta de forma positiva en la satisfacción de las necesidades del ciudadano, por lo que se admite la hipótesis de la investigación. Estos resultados fueron corroborados por Mendoza-Betin (2022), en su investigación concluyó que la gestión por procesos al interior de una organización ayuda a aumentar su competitividad y su productividad, y actualmente se ha convertido en el rumbo que deben enfocarse las organizaciones. Por lo expuesto y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que a mayor el nivel de la

dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos, mayor será el nivel de satisfacción de las necesidades del ciudadano.

En la presente investigación, con relación al objetivo específico: Determinar la relación que existe entre la dimensión mejora de procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023, se identificó que el valor $p = 0.001$ y este es menor que 0.05 , resultado que se obtuvo a través de rho de Spearman, lo que nos indica que existe una correlación entre la dimensión mejora de procesos y la variable satisfacción de las necesidades del ciudadano, también se identificó que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.706 , lo que indica que se trata de una correlación positiva alta. Esto quiere decir que, si se mejora constantemente los procesos, permitirá brindar mejores servicios, incrementar su cobertura, incrementar su disponibilidad y generar el valor esperado, lo que impacta de forma positiva en la satisfacción de las necesidades del ciudadano, por lo que se admite la hipótesis de la investigación. Estos resultados fueron corroborados por Estela (2022), en su investigación concluyó que existe una repercusión de forma positiva de la gestión por procesos sobre el diseño organizacional en las instituciones de educación superior pedagógicas de Cajamarca. Por lo expuesto y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que a mayor el nivel de la dimensión mejora de procesos, mayor será el nivel de satisfacción de las necesidades del ciudadano.

VI. CONCLUSIONES

- En el presente estudio, respecto del objetivo general, se concluyó que, se presenta una relación positiva alta entre las variables gestión por procesos y satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de chorrillos y barranco 2022-2023, con un grado de significancia de 0.001 y con un coeficiente de correlación con valor 0.890, con lo cual se admite la hipótesis general.
- En el presente estudio, respecto del primer objetivo específico, se concluyó que, se presenta una relación positiva moderada entre la dimensión determinación de procesos y variable satisfacción de las necesidades del ciudadano, con un grado de significancia de 0.001 y con un coeficiente de correlación con valor 0.507, con lo cual se admite la hipótesis específica 1.
- En el presente estudio, respecto del segundo objetivo específico, se concluyó que, se presenta una relación positiva moderada entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y variable satisfacción de las necesidades del ciudadano, con un grado de significancia de 0.001 y con un coeficiente de correlación con valor 0.672, con lo cual se admite la hipótesis específica 2.
- En el presente estudio, respecto del tercer objetivo específico, se concluyó que, se presenta una relación positiva alta entre la dimensión mejora de procesos y variable satisfacción de las necesidades del ciudadano, con un grado de significancia de 0.001 y con un coeficiente de correlación con valor 0.706, con lo cual se admite la hipótesis específica 3.

VII. RECOMENDACIONES

- A los alcaldes de los gobiernos locales de los distritos de Chorrillos y Barranco, fomentar la ejecución de la gestión por procesos para perfeccionar los servicios públicos que brindan.
- A los gerentes, subgerentes y a los gobiernos locales de los distritos de Chorrillos y Barranco coordinar con las diferentes áreas para asegurar la correcta interacción de los procesos, así como el flujo de información.
- A los gerentes, subgerentes y a los gobiernos locales de los distritos de Chorrillos y Barranco promover espacios de capacitación en gestión por procesos orientados a la satisfacción a las necesidades del ciudadano.
- Al personal que labora en los gobiernos locales de los distritos de Chorrillos y Barranco capacitarse en temas relacionados a la gestión por procesos y satisfacción a las necesidades del ciudadano y poner en práctica el conocimiento adquirido para mejorar los procesos que ejecutan.
- Al personal que labora en los gobiernos locales de los distritos de Chorrillos y Barranco sumarse al cambio que trae consigo la implementación de la gestión por procesos.
- A los dueños de los procesos realizar constantemente seguimiento de los procesos a su cargo, en búsqueda de la mejora continua, en beneficio del ciudadano.
- A los dueños de los procesos que tienen interacción directa con los ciudadanos, levantar información constantemente respecto de la calidad del servicio, expectativas, oportunidades de mejora de los procesos, etc.
- A los dueños de los procesos de soporte, verificar la ejecución de los procesos a su cargo para brindar oportunamente los recursos necesarios a los demás procesos que se ejecutan en los gobiernos locales de los distritos de Chorrillos y Barranco.
- A los ciudadanos proporcionar siempre información relevante de los servicios que obtienen de los gobiernos locales de los distritos de Chorrillos y Barranco, con el propósito que les permita mejorar los procesos.

REFERENCIAS

- ABPMP (2013). *Guide to the Business Process Management Body of Knowledge (BPM CBOK v3)*. ABPMP
- Albrecht, K. y Zenke, R. (1998). *Gerencia de Servicio* (7.a ed.). Colombia: Editorial Legis
- Alpizar Domínguez, A. J. (MARZO de 2015). estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015. obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado Trujillo, Alex. (2022) *Gestión por procesos y su relación con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Ucayali*, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95114>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Concytec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Asturias Corporación Universitaria (2018). *Gestión por procesos*. Centro virtual, 03-18. https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf
- Cantero-Cora, H., Herrera-González, Y., Leyva-Cardenosa, E., & Nápoles-Vargas, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2), 1-14. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671001/181566671001.pdf>
- Consulting, G. C. (2016, septiembre 03). *Gestión por procesos en sistemas de gestión*. Gestioncalidad.com. <https://gestion-calidad.com/gestion-procesos>

- Crispín Aranda, J. L., Torero Solano de Martel, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), e212. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- De Souza, H., De Freitas, M., Maria, L. & Borges, M. (2017). Application of a process model for the management of intellectual property in a technology licensing office from a Brazilian research center. *International Journal of Innovation*, 5(3), 1-17. <https://www.redalyc.org/journal/4991/499151573005.pdf>
- Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <https://dle.rae.es>
- Enríquez, J. (2014). Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina.
- Flores, S y Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista Alpha Centauri*. 2(3), 140-164. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>
- Gonzales (2023) Gestión por procesos y calidad de servicio en el Hospital de apoyo Pomabamba, 2022 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113281>
- Grande, I. (2000). *Marketing de los Servicios*. Tercera Edición. ESIC Editorial. España.
- Hernández, R; Fernández, C, y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. México: Editorial Mcgraw-Hill.
- International organization for standardization [ISO] (2015). ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario. ISO. Obtenido de ISO: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed4:v1:es>.

Kotler y Keller (2012). Dirección de marketing. Decimo cuarta edición en México

<http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>

López Estrada J. M. (2021). La gestión por procesos en las instituciones prestadoras de servicios de salud. [Tesis especialidad, Universidad de Antioquia].

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26097/2/L%C3%B3pezJuliana_2022_Gestion%20por%20Procesos.pdf

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. PERSPECTIVAS, (34), 181-209. ISSN: 1994-3733. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>

Medina A, Nogueira D, Hernández-Nariño A, & Comas R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo.

Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. Disponible en:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=p

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas R., (2017). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Ingeniare.

Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. Disponible en:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328

Mendoza-Betin, J. (2022). Gestión de procesos: ejercicio práctico de Empresas de Acueducto y Alcantarillado. Revista Científica Anfibios, 5(2), 18-37.

<https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.110>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, P. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis* (5ta Ed.).

Ediciones de la U.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Osorio Muñoz, M. (2022) Gestión por procesos en la Modernización del Estado en un Programa Social de una Entidad Pública, Lima 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98107>

Perez, José (2010) Gestión por procesos. 4ª. Ed. Madrid: ESIC Editorial.

Presidencia de consejo de ministros (2022, 19 de agosto). Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3361746-103-2022-pcm>

Robles Guerrero L. y Diaz Urteaga P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud. Rev. Acad Perú Salud. 24(1), 1-20. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>

Ruiz, L. (2018). *Procesos de gestión en los resultados administrativos de la autoridad administrativa del Agua Huallaga 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66027/Ruiz_RLD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *PODIUM*, (35), 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>

Secretaría de Gestión Pública (2018, 27 de diciembre). Norma Técnica Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Solórzano, E. (2020). Gestión por procesos y gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador-2019. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Sol%C3%B3rzano_%c3%81EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Torres, G; Rodríguez, J; Inca, A; Castelo, A. y Ríos, E. (2019). *La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. *Ciencia Digital*, 3(2.6),495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600B> Capacitación & Excelencia (Volumen Especial). Riobamba Ecuador. Disponible en: 68 <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/600>.
- Vásquez, K., Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3),60-66. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Zambrano, P., Bermeo, C. y Moreira, M. (2019). *Metodología de la investigación*. Colloquium.

ANEXOS

A. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Gestión por procesos</p>	<p>Según la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública (2018), define a la gestión por procesos como un enfoque para planificar, dirigir y controlar las actividades de forma transversal y secuencial con el objetivo de satisfacer las expectativas de los ciudadanos</p>	<p>La variable será valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de los distritos de Chorrillos y Barranco.</p>	<p>Determinación de procesos</p>	<p>Servicios Procesos Difusión</p>	<p>Likert 5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo</p>
		<p>Los indicadores se basarán sobre lo definido en la norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (2018) referente a las actividades que se ejecutan en cada fase de implementación: i) Fase 1, determinación de los procesos; ii) Fase 2, seguimiento, medición y análisis de los procesos; y iii) Fase 3, mejora de los procesos.</p>	<p>Seguimiento, medición y análisis de procesos</p>	<p>Cumplimiento de expectativas Cumplimiento de plazos Cobertura</p>	
			<p>Mejora de procesos</p>	<p>Selección de mejoras Implementación de mejora</p>	

<p>Satisfacción de las necesidades del ciudadano</p>	<p>Philip kotler (2006), define la satisfacción del ciudadano como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa</p>	<p>La variable será valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de los distritos de Chorrillos y Barranco.</p> <p>Los indicadores se basan sobre dimensiones del modelo Servqual, cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<p>Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p>	<p>Likert 5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo</p>
			<p>Confiabilidad</p>	<p>Destreza de los colaboradores para hacer el servicio ofrecido de forma honesta y minuciosa.</p>	
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Capacidad y voluntad de los colaboradores para ayudar al ciudadano brindar el servicio solicitado.</p>	
			<p>Seguridad</p>	<p>Profesionalismo Confianza Credibilidad</p>	
			<p>Empatía</p>	<p>Atención individualizada Amabilidad Asertividad</p>	

B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

A continuación, te presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad. Para ello, debes considerar el significado de cada tipo de respuesta como sigue a continuación:

Escala Valorativa	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Marca con aspa (X) según consideres correcto.

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Determinación de procesos						
1	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica oportunamente los servicios que brindan a los ciudadanos					
2	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las necesidades y expectativas de los ciudadanos					
3	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tiene definido las características de los servicios que brinda					
4	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco esquematiza la interacción de los procesos que se ejecutan para brindar los servicios municipales.					
5	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco documenta los procesos de los servicios municipales que brinda					
6	Respecto a la difusión de los documentos de los procesos que se ejecutan en el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco para brindar los servicios a la ciudadanía, cree usted que es suficiente					
Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos						
7	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco realiza seguimiento a los procesos que se ejecutan para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos					
8	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de forma permanente respecto a la efectividad de los procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.					

9	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos.					
10	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos					
11	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con mecanismos para presentar reclamos o sugerencias					
12	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos					
13	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios se han otorgado al ciudadano que lo requería.					
Dimensión 3: Mejora de procesos						
14	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco mejora constantemente los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía, con el propósito de incrementar la satisfacción de los ciudadanos					
15	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las causas de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos					
16	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las consecuencias de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos					
17	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos para identificar mejoras a los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía					
18	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comunica oportunamente las mejoras a realizarse en los servicios que brinda					
19	Cree usted que El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos acerca de los servicios mejorados					
20	Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco implementa mejoras de los procesos en beneficio de los ciudadanos.					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO

A continuación, te presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad. Para ello, debes considerar el significado de cada tipo de respuesta como sigue a continuación:

Escala Valorativa	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Marca con aspa (X) según consideres correcto.

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con ambientes modernos y adecuados para la atención de los ciudadanos.					
2	Las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el aforo correspondiente.					
3	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se encuentran adecuadamente identificados.					
4	El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con equipos modernos.					
Dimensión 2: Confiabilidad						
5	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el horario de atención a los ciudadanos.					
6	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con la atención de los reclamos en el tiempo prometido					
7	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tienen la política de atender a los ciudadanos de forma eficiente.					
8	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los ciudadanos.					
9	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco concluyen con la atención del servicio en el tiempo prometido					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
10	La atención que brindan los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco es rápida					

11	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están dispuestos ayudar al ciudadano					
12	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están muy ocupados para contestar sus dudas o preguntas					
Dimensión 4: Seguridad						
13	El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con profesionales con vocación de servicio					
14	Se siente seguro en las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco					
15	El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con colaboradores que transmiten confianza					
16	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuentan con conocimiento suficiente para responder a sus preguntas					
Dimensión 5: Empatía						
17	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco brindan una atención personalizada					
18	El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco le brindan horarios de atención favorables.					
19	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comprenden sus necesidades específicas					
20	Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se preocupan por los sus intereses del ciudadano					

C. Validez de experto

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mariela Angelica Del Carmen Farro Torres	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Contraloría General de la República	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Dagmar Kirey Salazar Frias
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ciudadanos que recibieron servicios de gobiernos locales de Chorrillos y Barranco
Dimensiones:	Gestión por procesos y satisfacción de las necesidades del ciudadano
Confiabilidad:	Gestión por procesos: 0.801 Satisfacción de las necesidades del ciudadano: 0.854
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

Definición de la variable:

Enfoque para planificar, dirigir y controlar las actividades de forma transversal y secuencial con el objetivo de satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Dimensión 1: Determinación de procesos

Definición de la dimensión:

La determinación de procesos implica la identificación de productos, la identificación de procesos, caracterización de cada uno de los procesos, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	1. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica oportunamente los servicios que brindan a los ciudadanos	4	4	4	N/A
	2. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las necesidades y expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	3. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tiene definido las características de los servicios que brinda	4	4	4	N/A
Proceso	4. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco esquematiza la interacción de los procesos que se ejecutan para brindar los servicios municipales.	4	4	4	N/A

	5. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco documenta los procesos de los servicios municipales que brinda.	4	4	4	N/A
Difusión	6. Respecto a la difusión de los documentos de los procesos que se ejecutan en el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco para brindar los servicios a la ciudadanía, cree usted que es suficiente	4	4	4	N/A

Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en realizar el seguimiento de la ejecución de los procesos, realizar la medición del rendimiento de cada uno de ellos, realizar el análisis de los resultados de la medición a fin de encontrar brechas de rendimiento para identificar oportunidades de mejora. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	7. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco realiza seguimiento a los procesos que se ejecutan para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	8. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de forma permanente respecto a la efectividad de los procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	9. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos.	4	4	4	N/A
	10. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	11. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con	4	4	4	N/A

	mecanismos para presentar reclamos o sugerencias				
Cumplimiento de plazo	12. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos	4	4	4	N/A
Cobertura	13. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios se han otorgado al ciudadano que lo requería.	4	4	4	N/A

Dimensión 3: Mejora de procesos

Definición de la dimensión:

consiste en la selección de problemas identificado en los procesos, su análisis de causa

– efecto, la identificación y selección de mejoras y la implementación de la mejora

seleccionada. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en

las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de mejoras	14. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco mejora constantemente los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía, con el propósito de incrementar la satisfacción de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	15. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las causas de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos	4	4	4	N/A
	16. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las consecuencias de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos	4	4	4	N/A
	17. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos para identificar mejoras a los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía	4	4	4	N/A
Implementación de mejoras	18. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comunica oportunamente las mejoras a	4	4	4	N/A

	realizarse en los servicios que brinda				
	19. Cree usted que El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos acerca de los servicios mejorados	4	4	4	N/A
	20. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco implementa mejoras de los procesos en beneficio de los ciudadanos.	4	4	4	N/A

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción de las necesidades del ciudadano

Definición de la variable:

Philip kotler (2006), define la satisfacción del ciudadano como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) “representan la apariencia y características físicas de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación y otros elementos del proveedor del servicio y con los que el cliente está en contacto.” (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	1. El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con ambientes modernos y adecuados para la atención de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	2. Las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el aforo correspondiente.	4	4	4	N/A
	3. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se encuentran adecuadamente identificados.	4	4	4	N/A
	4. El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con equipos modernos.	4	4	4	N/A

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) Implica la capacidad que tiene la organización a través de sus bienes o servicios para desempeñarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido y de manera confiable, cuidadosa y con precisión” (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destreza de los colaboradores para hacer el servicio ofrecido de	5. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el horario de atención a los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	6. Los colaboradores del gobierno local del distrito de	4	4	4	N/A

forma honesta y minuciosa.	Chorrillos/Barranco cumplen con la atención de los reclamos en el tiempo prometido				
	7. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tienen la política de atender a los ciudadanos de forma eficiente.	4	4	4	N/A
	8. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	9. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco concluyen con la atención del servicio en el tiempo prometido	4	4	4	N/A

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Es la disposición y la voluntad del proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio inmediato, de forma rápida, eficiente y ágil" (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad y voluntad de los colaborador es para ayudar al ciudadano brindar el servicio solicitado.	10.La atención que brindan los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco es rápida	4	4	4	N/A
	11.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están dispuestos ayudar al ciudadano	4	4	4	N/A
	12.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están muy ocupados para contestar sus dudas o preguntas	4	4	4	N/A

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Representa conocimientos, atención y cortesía por los trabajadores, respecto al servicio que están brindando, además de habilidad para inspirar confianza, credibilidad y protección al cliente". (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Profesionalismo Confianza Credibilidad	13.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con profesionales con vocación de servicio	4	4	4	N/A
	14.Se siente seguro en las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco	4	4	4	N/A
	15.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con colaboradores que transmiten confianza	4	4	4	N/A
	16.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuentan con conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	4	4	4	N/A

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Capacidad del ponerse en la posición del cliente y atenderlo de manera personalizada y cuidadosa". (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada Amabilidad Asertividad	17.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco brindan una atención personalizada	4	4	4	N/A
	18.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco le brindan horarios de atención favorables.	4	4	4	N/A
	19.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comprenden sus necesidades específicas	4	4	4	N/A
	20.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se preocupan por los sus intereses del ciudadano	4	4	4	N/A



 Mariela Angélica del Carmen Fariño Torres
 Maestro en Administración de Empresas
 Ingeniero de Sistemas y Computo
 CIP N° 214392

Validez del experto 2

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ángel Arturo Bendezú Cárdenas
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Contraloría General de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Dagmar Kirey Salazar Frias
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ciudadanos que recibieron servicios de gobiernos locales de Chorrillos y Barranco
Dimensiones:	Gestión por procesos y satisfacción de las necesidades del ciudadano
Confiabilidad:	Gestión por procesos: 0.801 Satisfacción de las necesidades del ciudadano: 0.854
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Cantidad de ítems:	Gestión por procesos: 20 Satisfacción de las necesidades del ciudadano: 20
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión por procesos y Satisfacción de las necesidades del ciudadano elaborado por Dagmar Kirey Salazar Frias en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

Definición de la variable:

Enfoque para planificar, dirigir y controlar las actividades de forma transversal y secuencial con el objetivo de satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Dimensión 1: Determinación de procesos

Definición de la dimensión:

La determinación de procesos implica la identificación de productos, la identificación de procesos, caracterización de cada uno de los procesos, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	1. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica oportunamente los servicios que brindan a los ciudadanos	4	4	4	N/A
	2. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las necesidades y expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	3. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tiene definido las características de los servicios que brinda	4	4	4	N/A
Proceso	4. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco esquematiza la interacción de los procesos que se ejecutan para brindar los servicios municipales.	4	4	4	N/A

	5. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco documenta los procesos de los servicios municipales que brinda	4	4	4	N/A
Difusión	6. Respecto a la difusión de los documentos de los procesos que se ejecutan en el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco para brindar los servicios a la ciudadanía, cree usted que es suficiente	4	4	4	N/A

Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en realizar el seguimiento de la ejecución de los procesos, realizar la medición del rendimiento de cada uno de ellos, realizar el análisis de los resultados de la medición a fin de encontrar brechas de rendimiento para identificar oportunidades de mejora. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	7. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco realiza seguimiento a los procesos que se ejecutan para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	8. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de forma permanente respecto a la efectividad de los procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	9. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos.	4	4	4	N/A
	10. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	11. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con	4	4	4	N/A

	mecanismos para presentar reclamos o sugerencias				
Cumplimiento de plazo	12. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos	4	4	4	N/A
Cobertura	13. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios se han otorgado al ciudadano que lo requería.	4	4	4	N/A

Dimensión 3: Mejora de procesos

Definición de la dimensión:

consiste en la selección de problemas identificado en los procesos, su análisis de causa – efecto, la identificación y selección de mejoras y la implementación de la mejora seleccionada. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de mejoras	14. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco mejora constantemente los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía, con el propósito de incrementar la satisfacción de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	15. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las causas de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos	4	4	4	N/A
	16. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las consecuencias de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos	4	4	4	N/A
	17. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos para identificar mejoras a los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía	4	4	4	N/A
Implementación de mejora	18. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comunica oportunamente las mejoras a	4	4	4	N/A

	realizarse en los servicios que brinda				
	19. Cree usted que El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos acerca de los servicios mejorados	4	4	4	N/A
	20. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco implementa mejoras de los procesos en beneficio de los ciudadanos.	4	4	4	N/A

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción de las necesidades del ciudadano

Definición de la variable:

Philip kotler (2006), define la satisfacción del ciudadano como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) “representan la apariencia y características físicas de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación y otros elementos del proveedor del servicio y con los que el cliente está en contacto.” (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	1. El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con ambientes modernos y adecuados para la atención de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	2. Las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el aforo correspondiente.	4	4	4	N/A
	3. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se encuentran adecuadamente identificados.	4	4	4	N/A
	4. El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con equipos modernos.	4	4	4	N/A

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) Implica la capacidad que tiene la organización a través de sus bienes o servicios para desempeñarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido y de manera confiable, cuidadosa y con precisión” (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destreza de los colaboradores para hacer el servicio ofrecido de	5. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el horario de atención a los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	6. Los colaboradores del gobierno local del distrito de	4	4	4	N/A

forma honesta y minuciosa.	Chorrillos/Barranco cumplen con la atención de los reclamos en el tiempo prometido				
	7. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tienen la política de atender a los ciudadanos de forma eficiente.	4	4	4	N/A
	8. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	9. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco concluyen con la atención del servicio en el tiempo prometido	4	4	4	N/A

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Es la disposición y la voluntad del proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio inmediato, de forma rápida, eficiente y ágil" (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad y voluntad de los colaborador es para ayudar al ciudadano brindar el servicio solicitado.	10.La atención que brindan los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco es rápida	4	4	4	N/A
	11.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están dispuestos ayudar al ciudadano	4	4	4	N/A
	12.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están muy ocupados para contestar sus dudas o preguntas	4	4	4	N/A

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Representa conocimientos, atención y cortesía por los trabajadores, respecto al servicio que están brindando, además de habilidad para inspirar confianza, credibilidad y protección al cliente". (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Profesionalismo Confianza Credibilidad	13.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con profesionales con vocación de servicio	4	4	4	N/A
	14.Se siente seguro en las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco	4	4	4	N/A
	15.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con colaboradores que transmiten confianza	4	4	4	N/A
	16.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuentan con conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	4	4	4	N/A

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Capacidad del ponerse en la posición del cliente y atenderlo de manera personalizada y cuidadosa". (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada Amabilidad Asertividad	17.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco brindan una atención personalizada	4	4	4	N/A
	18.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco le brindan horarios de atención favorables.	4	4	4	N/A
	19.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comprenden sus necesidades específicas	4	4	4	N/A
	20.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se preocupan por los sus intereses del ciudadano	4	4	4	N/A


 Angel Arturo Bendezú Cárdenas
 Maestro en Ciencias Empresariales
 Licenciado en Administración
 CLAD N° 04449

Validez del experto 3

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Abel Requena Villegas	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Contraloría General de la República	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Dagmar Kirey Salazar Frias
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ciudadanos que recibieron servicios de gobiernos locales de Chorrillos y Barranco
Dimensiones:	Gestión por procesos y satisfacción de las necesidades del ciudadano
Confiabilidad:	Gestión por procesos: 0.801 Satisfacción de las necesidades del ciudadano: 0.854
Escala:	Likert
Niveles o rango:	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Cantidad de ítems:	Gestión por procesos: 19 Satisfacción de las necesidades del ciudadano: 20
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión por procesos y Satisfacción de las necesidades del ciudadano elaborado por Dagmar Kirey Salazar Frias en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

Definición de la variable:

Enfoque para planificar, dirigir y controlar las actividades de forma transversal y secuencial con el objetivo de satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Dimensión 1: Determinación de procesos

Definición de la dimensión:

La determinación de procesos implica la identificación de productos, la identificación de procesos, caracterización de cada uno de los procesos, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	1. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica oportunamente los servicios que brindan a los ciudadanos	4	4	4	N/A
	2. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las necesidades y expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	3. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tiene definido las características de los servicios que brinda	4	4	4	N/A
Proceso	4. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco esquematiza la interacción de los procesos que se ejecutan	4	4	4	N/A

	para brindar los servicios municipales.				
	5. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco documenta los procesos de los servicios municipales que brinda	4	4	4	N/A
Difusión	6. Respecto a la difusión de los documentos de los procesos que se ejecutan en el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco para brindar los servicios a la ciudadanía, cree usted que es suficiente	4	4	4	N/A

Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en realizar el seguimiento de la ejecución de los procesos, realizar la medición del rendimiento de cada uno de ellos, realizar el análisis de los resultados de la medición a fin de encontrar brechas de rendimiento para identificar oportunidades de mejora. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	7. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco realiza seguimiento a los procesos que se ejecutan para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	8. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de forma permanente respecto a la efectividad de los procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	9. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos.	4	4	4	N/A
	10. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco identifica los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	11. Cree usted que el gobierno local del distrito de	4	4	4	N/A

	Chorrillos/Barranco cuenta con mecanismos para presentar reclamos o sugerencias				
Cumplimiento de plazo	12. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos	4	4	4	N/A
Cobertura	13. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco verifica que los servicios se han otorgado al ciudadano que lo requería.	4	4	4	N/A

Dimensión 3: Mejora de procesos

Definición de la dimensión:

consiste en la selección de problemas identificado en los procesos, su análisis de causa – efecto, la identificación y selección de mejoras y la implementación de la mejora seleccionada. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de mejoras	14. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco mejora constantemente los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía, con el propósito de incrementar la satisfacción de los ciudadanos	4	4	4	N/A
	15. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las causas de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos	4	4	4	N/A
	16. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco analiza las consecuencias de las deficiencias que se presentan en los diferentes procesos para mejorarlos	4	4	4	N/A
	17. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos para identificar mejoras a los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía	4	4	4	N/A
	18. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comunica	4	4	4	N/A

Implementación de mejora	oportunamente las mejoras a realizarse en los servicios que brinda				
	19. Cree usted que El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco recopila información de los ciudadanos acerca de los servicios mejorados	4	4	4	N/A
	20. Cree usted que el gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco implementa mejoras de los procesos en beneficio de los ciudadanos.	4	4	4	N/A

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción de las necesidades del ciudadano

Definición de la variable:

Philip kotler (2006), define la satisfacción del ciudadano como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) “representan la apariencia y características físicas de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación y otros elementos del proveedor del servicio y con los que el cliente está en contacto.” (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	1. El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con ambientes modernos y adecuados para la atención de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	2. Las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el aforo correspondiente.	4	4	4	N/A
	3. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se encuentran adecuadamente identificados.	4	4	4	N/A
	4. El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con equipos modernos.	4	4	4	N/A

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) Implica la capacidad que tiene la organización a través de sus bienes o servicios para desempeñarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido y de manera confiable, cuidadosa y con precisión” (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destreza de los colaboradores para hacer el servicio ofrecido de	5. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cumplen con el horario de atención a los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	6. Los colaboradores del gobierno local del distrito de	4	4	4	N/A

forma honesta y minuciosa.	Chorrillos/Barranco cumplen con la atención de los reclamos en el tiempo prometido				
	7. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco tienen la política de atender a los ciudadanos de forma eficiente.	4	4	4	N/A
	8. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los ciudadanos.	4	4	4	N/A
	9. Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco concluyen con la atención del servicio en el tiempo prometido	4	4	4	N/A

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Es la disposición y la voluntad del proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio inmediato, de forma rápida, eficiente y ágil" (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad y voluntad de los colaborador es para ayudar al ciudadano brindar el servicio solicitado.	10.La atención que brindan los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco es rápida	4	4	4	N/A
	11.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están dispuestos ayudar al ciudadano	4	4	4	N/A
	12.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco siempre están muy ocupados para contestar sus dudas o preguntas	4	4	4	N/A

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Representa conocimientos, atención y cortesía por los trabajadores, respecto al servicio que están brindando, además de habilidad para inspirar confianza, credibilidad y protección al cliente". (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

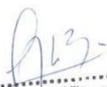
Profesionalismo Confianza Credibilidad	13.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con profesionales con vocación de servicio	4	4	4	N/A
	14.Se siente seguro en las instalaciones del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco	4	4	4	N/A
	15.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuenta con colaboradores que transmiten confianza	4	4	4	N/A
	16.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco cuentan con conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	4	4	4	N/A

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Acle et.al. (2016) "Capacidad del ponerse en la posición del cliente y atenderlo de manera personalizada y cuidadosa". (p. 5).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada Amabilidad Asertividad	17.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco brindan una atención personalizada	4	4	4	N/A
	18.El gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco le brindan horarios de atención favorables.	4	4	4	N/A
	19.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco comprenden sus necesidades específicas	4	4	4	N/A
	20.Los colaboradores del gobierno local del distrito de Chorrillos/Barranco se preocupan por los sus intereses del ciudadano	4	4	4	N/A


 Abel Requena Villegas
 Maestro en Administración de Empresas
 - Ingeniero de Sistemas -
 CIP N° 139314

E. Matriz de consistencia

TITULO TENTATIVO DE INVESTIGACIÓN: Gestión por procesos y su relación en la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023.									
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODLOGÍA	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIBALES					
				VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general o de trabajo	<p>Tipo de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación No experimental con corte</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>Según la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública (2018), define a la gestión por procesos como un enfoque para planificar, dirigir y controlar las actividades de forma transversal y secuencial con el objetivo de satisfacer las expectativas de los ciudadanos</p>	<p>La variable será valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de los distritosde Chorrillos y Barranco.</p> <p>Los indicadores se basarán sobre lo definido en la norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (2018) referente a las actividades que se ejecutan en cada fase de implementación: i) Fase 1, determinación de los procesos; ii) Fase 2, seguimiento, medición y análisis de los procesos; y iii) Fase 3, mejora de los procesos.</p>	Determinación de procesos	Servicios Procesos Difusión	<p>Likert</p> <p>5. Totalmente de acuerdo.</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas					Seguimiento, medición y análisis de procesos	Cumplimiento de expectativas Cumplimiento de plazos Cobertura	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión determinación de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión determinación de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023	Existe una relación significativa entre la dimensión determinación de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023					Mejora de procesos	Selección de mejoras Implementación de mejora	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguimiento,	Determinar la relación que existe entre la dimensión seguimiento,	Existe una relación significativa entre la dimensión							

medición y análisis de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023?	medición y análisis de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023	seguimiento, medición y análisis de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023	transeccional o transversal con alcance correlacional						
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión mejora de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023?	Determinar la relación que existe entre la dimensión mejora de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023	Existe una relación significativa entre la dimensión mejora de procesos de la gestión por procesos y la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023	<u>Población</u> Ciudadanos de los distritos de Chorrillos y Barranco 348,619	Satisfacción de las necesidades del ciudadano	Philip kotler (2006), define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa	La variable será valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de los distritos de Chorrillos y Barranco. Los indicadores se basaron sobre lo establecido en el modelo Servqual cinco dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Likert: 5. Totalmente de acuerdo. 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			<u>Muestra</u> 120				Confiabilidad	Destreza de los colaboradores para hacer el servicio ofrecido de forma honesta y minuciosa.	
			<u>Técnica e instrumento</u> Encuesta, cuestionario				Capacidad de respuesta	Capacidad y voluntad de los colaboradores para ayudar al ciudadano brindar el servicio solicitado.	
			Seguridad				Profesionalismo Confianza Credibilidad		
							Empatía	Atención individualizada Amabilidad Asertividad	

F. Cálculo de confiabilidad

OBJETIVO

Obtener la confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos, a fin de detectar si existen o no debilidades y proponer alternativas de mejora, mediante la confiabilidad por el coeficiente de **Alfa de Cronbach**.

POBLACIÓN

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI y de acuerdo al censo nacional realizado en el año 2017, los distritos de Chorrillos y Barranco tienen en total una población de 348,619 ciudadanos, población que es considerada para el presente estudio.

MUESTRA PILOTO

Para determinar la muestra piloto se seleccionaron 15 ciudadanos que respondieron el cuestionario digital a través del Google DRIVE o en formato Microsoft word.

PROCEDIMIENTO

1. Se elaboraron los cuestionarios en Microsoft Word y luego se replicó en formulario de Drive de Google.
2. Se consideraron los primeros 15 ciudadanos que residen en los distritos de Chorrillos o Barranco y tengan la disposición de responder el cuestionario.
3. Se envió el enlace de Google Drive mediante correo electrónico adjuntando los cuestionarios de forma digital.
4. Dicho instrumento se adecuó para que las respuestas señaladas por los entrevistados sean de tipo escala Likert.
5. Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete Microsoft Excel y para determinar la confiabilidad se utilizó el paquete estadístico SPSS V.27, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Resultados de la Fiabilidad (Confiabilidad) del Instrumento

Para determinar la fiabilidad (término que corresponde a SPSS) del instrumento, se tomó una muestra piloto de 15 ciudadanos que residen en los distritos de Chorrillos o Barranco.

Una vez recogida la información, se procedió a registrarla en el paquete estadístico SPSS, para después determinar el Alfa de Cronbach, el cual tiene la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Según George y Mallery, sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar e interpretar el coeficiente de Cronbach, según las siguientes escalas:

- >0.9 es Excelente
- >0.8 es Bueno
- >0.7 es Aceptable
- >0.6 Cuestionable
- >0.5 es pobre
- <0.5 es Inaceptable

A continuación, se procedió a determinar el coeficiente alfa de Cronbach para cada instrumento.

- **Determinación del Alfa de Cronbach para la variable Gestión por procesos**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	15

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

- **Determinación del Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción de las necesidades del ciudadano**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.854	15

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

Conclusiones:

- El Alfa de Cronbach total del instrumento para la variable “Gestión por procesos” es de 0.801 lo que indica que la concordancia entre las observaciones es “**BUENA**”, según la Escala de George y Mallery, por lo tanto, los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables.

- El Alfa de Cronbach total del instrumento para la variable “Satisfacción de las necesidades del ciudadano” es de 0.854 lo que indica que la concordancia entre las observaciones es “**BUENA**”, según la Escala de George y Mallery, por lo tanto, los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables.

Base de datos Prueba Piloto

Variable 1: Gestión por procesos

	Preguntas																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Sujeto 1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
Sujeto 2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	5
Sujeto 3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	5
Sujeto 4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	1	3	2	3	5
Sujeto 5	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4
Sujeto 6	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	4
Sujeto 7	2	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Sujeto 8	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4
Sujeto 9	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2
Sujeto 10	2	2	5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	5	4	2	2	4
Sujeto 11	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4
Sujeto 12	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4
Sujeto 13	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Sujeto 14	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4
Sujeto 15	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5

Variable 2: Satisfacción de las necesidades del ciudadano

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Sujeto 1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5
Sujeto 2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5
Sujeto 3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Sujeto 4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	1	3	2	3	5
Sujeto 5	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	5
Sujeto 6	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	5
Sujeto 7	2	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5
Sujeto 8	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	5
Sujeto 9	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	5
Sujeto 10	2	2	5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	5	4	2	2	4
Sujeto 11	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4
Sujeto 12	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4
Sujeto 13	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Sujeto 14	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4
Sujeto 15	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5

G. Prueba de normalidad

Objetivo: Identificar el tipo de distribución que tienen los datos, a fin de determinar el coeficiente de correlación apropiado para la investigación.

Tamaño de la Muestra: 120

Regla de decisión

- Para muestras mayores a 50, se utiliza la prueba Kolmogorov-Smirnov.
- Para muestras menores a 50, se utiliza la prueba Shapiro-Wilk
- Valor de significancia < 0.05 , la distribución es no paramétrica y corresponde utilizar la correlación Rho de Spearman
- Valor de significancia > 0.05 , la distribución es paramétrica y corresponde utilizar la correlación Pearson.

Procedimiento

La prueba de normalidad se realizó con los datos de las variables gestión por procesos y satisfacción de las necesidades del ciudadano, cuyo resultado se muestra a continuación.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,084	120	,037	,969	120	,007
Satisfacción de las necesidades del ciudadano	,150	120	,001	,959	120	,001

Conclusiones

- Al ser la muestra 120, corresponde utilizar los resultados de la prueba correspondiente a Kolmogorov-Smirnov.
- Los grados de significancia obtenidos son menores a 0.05, lo que indica una distribución no paramétrica y corresponde correlación Rho de Spearman.

H. Cálculo del tamaño de la muestra

Para la presente investigación al conocerse la población, se ha utilizado la fórmula referente a la muestra con población finita, la cual se muestra a continuación:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N-1)e^2 + z^2pq}$$

Dónde:

Población:	N = 348,619
Nivel de confianza (92%)	Z = 1.75
Proporción a favor	p = 0.5
Proporción en contra	q = 0.5
Error de precisión	e = 0.08
Muestra	n

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{348,619 \times 1.75^2 \times 0.5 \times 0.5}{(348,619 - 1) \times 0.08^2 + 1.75^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 120$$

I. Niveles y rangos para las variables y dimensiones

Niveles y rangos para las variables y dimensiones

Número de Preguntas	Variables y sus dimensiones	Niveles y rango		
		Bajo	Medio	Alto
20	Gestión por procesos	20 - 46	47 - 73	74 - 100
6	Determinación por procesos	6 - 14	15 - 23	24 - 30
7	Seguimiento, medición y análisis de procesos	7 - 17	18 - 28	29 - 35
7	Mejora de procesos	6 - 17	18 - 28	29 - 35

20	Satisfacción de las necesidades del ciudadano	20 - 46	47 - 73	74 - 100
4	Elementos tangibles	4 - 9	10 - 15	16 - 20
5	Confiabilidad	5 - 11	12 - 18	19 - 25
3	Capacidad de respuesta	3 - 7	8 - 12	13 - 15
4	Seguridad	4 - 9	10 - 15	16 - 20
4	Empatía	4 - 9	10 - 15	16 - 20



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y su relación en la satisfacción de las necesidades del ciudadano en los distritos de Chorrillos y Barranco, 2020-2023", cuyo autor es SALAZAR FRIAS DAGMAR KIREY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO NUÑEZ MIRKO DNI: 16716799 ORCID: 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 10-08- 2023 21:04:00

Código documento Trilce: TRI - 0631537