

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en
la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora: Yarita Nicoll, Cruz Astudillo

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la
Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024

Tesis aprobado en forma y estilo por:

Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-9894-2180

García Tapia, Katherine Licett (secretaria)

Código ORCID:0000-0003-4491-9388

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (vocal)

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la
Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:**

Cruz Astudillo, Yarita Nicoll (Autora)
Código ORCID: 0009-0002-3993-3484

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (Asesor)
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2025

COPIA DE ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-senacademica@untumbes.edu.pe

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

En Tumbes, a los 1 días del mes agosto del dos mil veinticinco, siendo las 5:15 p.m. horas, en el aula 3, de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N°014-2025/UNTUMBES- FACEC-D, docentes Dr. Ghenkis Amílcar Ezcurra Zavaleta (Presidente), Mg. Katherine Licett García Tapia (Secretario), Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta como Asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes 2024", para optar el Título Profesional de ADMINISTRACIÓN, presentada por el Bachiller: YARITA NICOLL CRUZ ASTUDILLO, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a el Bachiller: YARITA NICOLL CRUZ ASTUDILLO con calificativo BUENO.

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda APROBADA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 5 horas 55 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 1 de agosto de 2025


Dr. Ghenkis Amílcar Ezcurra Zavaleta
DNI N° 40936824
Código ORCID N° 0000-0002-9894-2180
Presidente (a)


Mg. Katherine Licett García Tapia
DNI N° 47269038
Código ORCID N° 0000-0003-4491-9388
Secretario (a)


Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N° 43812667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Vocal

C. c.
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

REPORTE TURNITIN



Dr. Aquilar Chuquizuta, Darwin

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Asesor del Proyecto de Tesis

Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024

por Yarita Nicoll Cruz Astudillo

Fecha de entrega: 23-jul-2025 12:22a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2708889539

Nombre del archivo: TURNITIN.docx (2.08M)

Total de palabras: 14432


Total de caracteres: 74838

Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	17%	11%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		3%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet		2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	 Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert Código ORCID: 0000-0001-6721-620X Asesor del Proyecto de Tesis	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet		1%
6	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet		1%
7	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet		1%
8	revistas.utb.edu.ec Fuente de Internet		<1%
9	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante		<1%
10	Submitted to unasam Trabajo del estudiante		<1%
11	www.bcrp.gob.pe Fuente de Internet		<1%

Submitted to Universidad Privada del Norte

12	Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to uni Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to espam Trabajo del estudiante	<1 %
18	diariocorreo.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Mountain Lakes High School Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

27	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
31	Jorge Cueva Cueva Estrada, Nicolás Sumba Nacipucha, Priscila Paredes Floril, Antonio Sanchez-Bayon, Kenya Carbo Guerrero. "Correlación entre redes sociales y métricas de revistas científicas", Revista Latina de Comunicación Social, 2023 Publicación	<1 %
32	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
34	riunet.upv.es Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
36	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	sb.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
	up-rid.up.ac.pa	



Dr. Aguilár Chuquizuta, Darwin Ebert
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

39	Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
41	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir biblio

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Asesor del Proyecto de Tesis

ÍNDICE

ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1. Bases teóricas - científicas.....	21
2.2. Antecedentes	27
2.3. Definición de términos básicos	30
III. MATERIALES Y MÉTODOS	32
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	32
3.2. Población, muestra y muestreo.....	34
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección	36
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos	38
3.5. Análisis de confiabilidad.....	40
3.6. HIPÓTESIS	43
3.7. Definición y operacionalización de variables.....	45
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. Prueba de normalidad.....	47
4.2. Resultados	49
4.3. Discusión.....	57
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestreo	36
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	41
Tabla 3 Confiabilidad de la variable gestión de procesos	41
Tabla 4 Confiabilidad de la dimensión transparencia de procesos.....	41
Tabla 5 Confiabilidad de la dimensión efectividad.....	42
Tabla 6 Confiabilidad de la dimensión adaptabilidad de procesos	42
Tabla 7 Confiabilidad de la variable calidad de atención.....	42
Tabla 8 Confiabilidad de la dimensión satisfacción de necesidades	43
Tabla 9 Confiabilidad de la dimensión comunicación efectiva.....	43
Tabla 10 Confiabilidad de la escucha activa	43
Tabla 11 Dimensiones e indicadores de la variable: Gestión de procesos	45
Tabla 12 Dimensiones e indicadores de la variable: Calidad de atención.....	46
Tabla 13 Prueba de normalidad de las variables: Gestión de procesos y calidad de atención	47
Tabla 14 El nivel entre gestión de procesos y calidad de atención al usuario externo de la municipalidad distrital de Casitas	48
Tabla 15 Correlación simple bivariado de gestión de procesos y la calidad de atención	50
Tabla 16 El nivel entre transparencia de procesos y su calidad de atención	51
Tabla 17 Correlación simple bivariado de transparencia de procesos y la calidad de atención	52
Tabla 18 El nivel entre efectividad y su calidad de atención	53
Tabla 19 Correlación simple bivariado de efectividad y la calidad de atención	54
Tabla 20 El nivel entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención.....	55
Tabla 21 Correlación simple bivariado de adaptabilidad y la calidad de atención.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	73
Anexo 2 Matriz de Operacionalización.....	74
Anexo 3 Cuestionario de Gestión de procesos	76
Anexo 4 Cuestionario de calidad de atención.....	78
Anexo 5 Certificación	80
Anexo 6 Solicita autorización para ejecución de tesis	81
Anexo 7 Alfa de Cronbach para la variable gestión de procesos	82
Anexo 8 Alfa de Cronbach para la variable calidad de atención	84
Anexo 9 Validación de expertos	86
Anexo 10 Evidencia de aplicación de encuesta a los usuarios de la Municipalidad de Casitas	95

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de procesos y la calidad al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 2,350 habitantes del distrito de Casitas, seleccionándose una muestra de 330 usuarios; mediante muestreo estratificado. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado con 30 ítems, que midieron dimensiones relacionadas con la variable 1: transparencia de procesos efectividad, adaptabilidad de procesos y la variable 2: satisfacción de necesidades, comunicación efectividad, escucha empática. Los datos fueron procesados mediante el software SPSS y analizados a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, los resultados evidenciaron que el 44% de los encuestados percibe un nivel alto de gestión de procesos, mientras tanto un nivel medio con el 37% de percepción de la calidad de atención. Se observa un coeficiente de correlación de 0.822 ($p < 0.01$), lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, se concluye que fortalecer la gestión de procesos no solo mejora la eficiencia institucional, sino que también impacta positivamente en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión de procesos, calidad de atención, usuario, transparencia

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between process management and external user quality in the Casitas District Municipality, Tumbes Region. The methodology employed was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 2,350 residents of the Casitas district, and a sample of 330 users was selected using stratified sampling. For data collection, a structured questionnaire with 30 items was applied, measuring dimensions related to variable 1: process transparency, effectiveness, process adaptability, and variable 2: need satisfaction, effective communication, and empathic listening. The data were processed using SPSS software and analyzed using Spearman's Rho coefficient of efficiency. The results showed that 44% of respondents perceived a high level of process management, while 37% perceived a medium level of service quality. This not only positively impacts citizen perceptions of service quality.

Keywords: Process management, quality of care, user, transparency

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a gestión de procesos como refiere Valbuena (2017), involucra las dimensiones transparencia de procesos, efectividad y adaptabilidad de procesos, mientras Bravo (2009) menciona a las dimensiones transparencia de procesos, efectividad y adaptabilidad de procesos, en cuanto a Servir (2021) únicamente menciona la transparencia de procesos y adaptabilidad de procesos. Todo lo descrito por los autores implica un conocimiento amplio de todo la gestión de procesos.

Respecto a la calidad de atención que de acuerdo a Brunetta (2019), se encuentra únicamente la dimensión satisfacción de necesidades, que es primordial para definir la propuesta de valor. En tanto López (2020) explica la dimensión en comunicación efectiva, dimensionada en la escucha empática.

En tanto, Ocaña (2019) en su estudio, determinó que el coaching como una herramienta para mejorar la calidad del servicio al cliente en una organización. Basandose en una metodología de investigación proyectada, se desarrolla el estudio y valida la hipótesis de que la aplicación del coaching organizacional, impacta positivamente en la calidad del servicio al cliente en Eurofrancia S.A.

Actualmente las instituciones deben proporcionar un servicio que responda a las demandas crecientes de la comunidad, que exige cada vez más servicios de calidad. Sin embargo, esta calidad se refleja en la correcta ejecución de los procedimientos y en una adecuada gestión de los recursos documentales dentro de las instituciones. En este sentido, lo mencionado anteriormente lleva a la necesidad de investigar sobre la gestión de procesos y la calidad de atención, planteándose la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención

al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas? Además, se busca determinar la gestión de procesos impacta la calidad de atención al usuario externo en dicha municipalidad. Este trabajo de investigación se realizó a la población del Distrito de Casitas tanto para la gestión de procesos como calidad de atención.

Hoy en día se exige la calidad de atención de los servicios en las municipalidades, con la finalidad de optimizar los recursos como los procesos administrativos, con esto no solo facilita una atención más eficiente para los ciudadanos, sino que reduce tiempos de espera y trámites, fomentando el uso eficiente de los recursos públicos, según la Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas (Cabeza García, Monroy Espinosa, & Solórzano Polo, 2022), señalan que la gestión por procesos es una herramienta clave para mejorar la calidad de los servicios, ya que al integrar la administración de actividades y recursos dentro de un enfoque procesal, se logra una mayor eficiencia, lo que impacta positivamente en la productividad y la reducción de costos.

A través de la revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun, (Correa y Vélez, 2023) sostienen que la gestión de la calidad en los servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo se fundamentan en tres elementos clave: el autoservicio, la disponibilidad permanente y la empatía, ya que los usuarios valoran ser atendidos por alguien que demuestre interés genuino en ayudarles. De acuerdo con las opiniones de los usuarios, la institución resuelve los tramites con rapidez y eficacia, lo que refleja una gestión eficiente orienta a brindar una atención al cliente de alta calidad.

En las municipalidades en el Perú, existen deficiencias en el funcionamiento y no se cumple con las expectativas del usuario y diariamente aumentan los problemas en la gestión de los procesos por falta de estandarización, la ineficiencia, la falta de capacitación del personal o colaboradores que no cumple para el puesto establecido y falta de comunicación entre las diversas áreas. En la revista Ciencia Latina Internacional, se expresa la Gestión en las municipalidades del Perú en los últimos 5 años, se ha evidenciado que la gestión en las municipales peruanas está estrechamente vinculada con la calidad del servicio percibido por los ciudadanos (Barrera e Ysuiza, 2018). No obstante, durante el periodo 2020 - 2021, la gestión administrativa municipal se vio significativamente afectada por la crisis sanitaria

provocada por la COVID-19, especialmente en lo referente a la planificación de actividades y la organización del personal, dificultades que se acentuaron en zonas rurales con limitaciones tecnológicas (Bautista y Delgado, 2020).

Se manifiesta en la página de la actualidad gubernamental, los gobiernos locales son los que tienen más quejas por poner trabas al derecho de acceso a la información pública, expresando en el informe de la Defensoría del Pueblo 4 mil quejas de los cuidados con respecto a lo mencionado “Dentro de las entidades hemos advertido que son los gobiernos locales, con un 53% aproximadamente, los que tienen mayor cantidad de quejas. Luego, tenemos a los ministerios con un 26.9%, y, en tercer lugar, a los gobiernos regionales, a las universidades y a los organismos constitucionalmente autónomos, que solamente se presenta un 2% dentro de las quejas”, explica RPP Noticias.

Defensoría del pueblo manifiesta: quejas contra entidades públicas en Arequipa se incrementaron durante el 2022, por la Municipalidad Provincial de Arequipa, con quejas relacionadas a demoras injustificadas, actos administrativos irregulares y problemas en la atención de las denuncias vecinales.

A través de la revista Estudios económicos (Castillo, 2023) en el índice de calidad de gestión pública de municipalidades en Perú entre 2012 y 2021, las cinco municipalidades provinciales con mayor medida promedio de calidad de gestión pública son Barranca (Lima), Cusco (Cusco), Satipo (Junín), Tacna (Tacna) y Sullana (Piura). En términos referenciales, la provincia de Lima se encuentra en el puesto 13 de 195 en el ránking. Se propone dentro de las políticas de Estado según las 35 políticas de Estado del Perú Nacional, se establece que por parte del estado se definen lineamientos generales que guían el accionar del gobierno a largo plazo con el objetivo de lograr el bienestar de la población y el desarrollo sostenible del país. Siendo el producto de un consenso alcanzado en el Foro del Acuerdo Nacional en 2002 (Sociedad civil, Estado y partidos políticos) se plantea como 4 objetivo : Un estado eficiente, eficaz, moderno y transparente para brindar el servicio a las personas respetando sus derechos, promoviendo un desarrollo y buen funcionamiento del mercado de los servicios públicos, a través de este objetivo el estado busca mejorar la calidad y celeridad de la atención en los tramites y así como la provisión y prestación de los servicios públicos . (p. 13)

En la municipalidad de Distrito de Casitas se ha implementado diversas medidas para promover la transparencia en su gestión. A través de su portal oficial en la Plataforma del Estado Peruano, la municipalidad pone a disposición de la ciudadanía información institucional, normas legales, informes y publicaciones.

La efectividad de la Municipalidad se manifiesta de manera insuficiente para atender las necesidades de manera oportuna y eficiente, debido a diversos factores como la falta de personal capacitado, y carencia de estrategias claras para optimizar los procesos, dando un impacto negativo en la calidad de atención, generando insatisfacción en la comunidad dificultando el desarrollo de una administración pública efectiva.

Adaptabilidad de los procesos se reflejan en una baja capacidad para atender a las necesidades de la comunidad como escases de servicios básicos, procesos administrativos complejos y lentos impiden una adaptación rápida a nuevas demandas y situaciones presentadas.

Satisfacción de necesidades del usuario en la municipalidad de Casitas, es por falta de respuestas adecuadas ante la población, como la lentitud en los trámites, la falta de atención, la deficiente comunicación, razón por la que los usuarios se sienten insatisfechos.

Comunicación efectiva es insuficiente sobre la información de los servicios entre el personal municipal y la comunidad, generando malentendidos, demoras en los trámites. Pero no solo afecta a la comunidad sino también a las diferentes áreas de la municipalidad, no transmitiendo la información de manera clara y precisa generando confusión y errores, lo que afecta la productividad y el ambiente laboral.

Escucha empática, en la municipalidad se da por la incapacidad de los empleados para ponerse en el lugar del ciudadano, no prestar suficiente atención a sus comentarios o no responder de manera adecuada a sus inquietudes. Por lo cual, los usuarios se sienten ignorados lo que afecta negativamente la calidad de los servicios y la satisfacción del ciudadano. Una escucha empática es esencial para generar confianza y ofrecer soluciones efectivas que respondan de manera adecuada a las necesidades de la comunidad.

En la región Tumbes se observa que existen una deficiencia en la calidad de atención en las entidades públicas donde se puede evidenciar la insatisfacción por

parte de los usuarios cuando se acercan a realizar un trámite o consulta, a pesar de que como entidad pública tiene la obligación y requisitos legales e regulatorios para brindar la atención adecuada de las necesidades del usuario, a través del Diario Correo sostiene que las Municipalidades son las entidades con más quejas en la región Tumbes, “ En la Defensoría atendemos las consultas, petitorios y quejas que interpone la población, ya que muchas veces son vulnerados sus derechos”, expresó Clara Núñez Tasaico.

La jefa de la Oficina Defensorial de Tumbes indicó que, en ciertas ocasiones, los funcionarios de los municipios no responden los pedidos realizados por la ciudadanía. Asimismo, señaló, que en las oficinas de trámite documentario se revisaran los escritos presentados, a q pesar de que esto no está permitido. Incluso mencionó que esta situación ha afectado al notificador de la propia Defensoría.

El uso de instrumentos de Gestión en la municipalidad se ha reducido en el tiempo, en el departamento de Tumbes el plan de desarrollo concretado en el año 2021 con un 46%, plan de desarrollo económico local con un 8 % y por último plan de desarrollo de capacidades 0% los datos (Comex, 2022), un adecuado proceso de planificación puede facilitar significativamente el uso eficiente de los recursos por parte de los gobiernos locales y provinciales. Esta acción, complementada con la preparación y capacitación d ellos uncionarios públicos, resulta fundamental para lograr mejorar sostenidas en la calidad de vida de la población, tanto a corto como largo plazo. Con la Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972, detalla diversos instrumentos de gestión que le permiten a un municipio planificar el desarrollo de su distrito. Como objetivo busca en la junta de delegados Vecinales Comunales como función apoyar el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos locales y la ejecución de obras municipales (p. 60).

En ese sentido se planteo el problema general de: ¿Cuál es la relación entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes? Con sus problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes?, 2. ¿Cuál es la relación entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la

Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes?, 3. ¿Cuál es la relación entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes?

Se pretende brindar una atención satisfactoria para así la comunidad pueda expresar sus necesidades y ser resueltas con eficacia y eficiencia logrando un bienestar social de la comunidad, lo que va a permitir cumplir con las expectativas del usuario y a su vez buscar optimizar el uso tiempo y esfuerzo, ya que se ha evidenciado que los usuarios para un trámite de documento se los hace esperar demasiado tiempo y muchas veces sin respuesta alguna, lo que genera insatisfacción conllevando a una baja participación ciudadana en las actividades dentro de la municipalidad.

Esto no solo es en la Municipalidad Distrital de Casitas, con relación a lo mencionado, existen muchas entidades del estado, donde los ciudadanos muestran su insatisfacción diariamente mediante quejas y reclamos sobre la gestión ineficiente como principal entidad en atender las necesidades de la comunidad.

A través de la investigación se puede identificar la mejora en la municipalidad en optimizando los procesos, reduciendo los costos operativos y a su vez va a permitir a los trabajadores a realizar sus tareas en menos tiempo. En la comunidad beneficiara la calidad de vida y una mayor satisfacción esto, a su vez, incentivara la participación activa de la población en actividades administrativas como el pago de impuestos y otros servicios municipales.

Este estudio pretende como objetivo general, determinar la relación entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, logrando también sus objetivos específicos:

1. Analizar la relación entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes;
2. Explicar la relación entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes;
3. Determinar la relación entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

2.1.1. Gestión de Procesos

Pires (2021) manifiesta:

Gestión, es obtener resultados con recurso limitados, lo que implica conseguir más de sí mismo, pero a través de una gestión diferente que proporcione mayor calidad, mayor capacidad y en un tiempo adecuado. Procesos, representan series de actividades de tareas fáciles, por lo tanto, puede dividirse en una o más tareas. (pp.16 -18)

Martínez y Cegarra (2014) sostienen:

Los Procesos facilitan a las organizaciones identificar indicadores que permitan la evaluación del rendimiento de diversas actividades. No únicamente consideradas de manera aislada, sino como parte de un conjunto directamente asociado. La gestión por procesos puede colaborar a mejorar significativamente las áreas de gestión de la organización. (p. 9)

Maldonado (2018) afirma:

Un proceso puede ser determinado como un conjunto de actividades interrelacionadas, donde a partir de la entrada de materiales o información generan salidas de materiales o información con un valor agregado .

Gestión hace mención a la acción y consecuencia de administrar o gestionar algo. En este sentido gestionar es realizar diligencias para hacer posible una operación comercial o alcanzar un objetivo, encambio administrar implica gobernar, dirigir, ordenar o disponer de una situación. Por lo tanto gestión se refiere al conjunto de procedimientos que se ejecutan para resolver un asunto o establecer un proyecto. (págs. 8 - 25)

Dimensiones gestión de procesos

a) Transparencia de procesos

Valbuena (2017) manifiesta:

Lograr una visión transparente del proceso, que facilite entender las interconexiones, subprocesos y dinámicas necesarias dentro de la organización para alcanzar un objetivo específico (p.61).

Servir (2021) sostiene:

Implementación de la evaluación de la gestión basada en resultados mediante el empleo de herramientas tecnológicas avanzadas, la planificación estratégica y participativa, la rendición de cuentas pública y regular, así como la promoción de la transparencia, con el propósito de asegurar mecanismos que posibiliten el control efectivo de las actividades del Estado. (p. 28)

Bravo (2009) afirma:

Una vez definido el ámbito de trabajo, fijados los objetivos y conformado el equipo de trabajo, es ideal comenzar lo antes posible un proceso de comunicación destinado a todas las personas involucradas. La transparencia, la honestidad, la entrega de información oportuna y la participación son fundamentales para fomentar un ambiente favorable al cambio. (p.246)

b) Efectividad

De Velasco (2010) sostiene:

Para lograr un avance significativo en la competitividad de la organización o para establecer una posición de liderazgo, la medición de proceso se convierte en una herramienta estratégica de valor, su aplicación a los procesos, así como a las actividades y servicios, permitiendo descubrir oportunidad para optimizar su efectividad. En consecuencia, surgen nuevas áreas de responsabilidad para los directivos, ya que la gestión por procesos tiene un fuerte impacto en los aspectos culturales y organizacionales, el texto proporciona con claridad las herramientas y el enfoque sistemático necesarios para gestionar los cambios. (p. 15)

Valbuena (2017) precisa:

La gestión por procesos toma como referencia la experiencia japonesa de las décadas de los setenta y ochenta, donde se centra en el trabajo en equipo para revisar y gestionar las organizaciones mediante por procesos, Kaoru Ishikawa facilito el método sistemático o científico de revisión de procesos, que se basa en el seguimiento de etapas específicas para identificar causas, resolver problemas y aplicar acciones de mejora, para así aumentar la efectividad de la organización. (p. 56)

c) Adaptabilidad de procesos

Valbuena (2017) precisa:

Aspectos vinculados a las cualidades personales y las competencias técnicas del personal, tales como la confiabilidad, la disposición para responder, el dominio técnico, la seguridad del usuario, la atención al cliente, la asunción de responsabilidades y la capacidad de adaptabilidad (p. 50).

Servir (2021) manifiesta:

Optimizar un proceso es una tarea que demanda el uso de metodologías. Hay una gran variedad de metodologías para la mejora de procesos, así como diversas maneras de implementarlas, combinarlas y adaptarlas a las necesidades específicas.

En el ámbito de la administración pública, resulta esencial que el área encargada de la Gestión por Procesos, en colaboración con los responsables de cada proceso, comience a aplicar estas metodologías de manera efectiva, estableciendo así las bases para avanzar hacia la mejora continua de la institución pública. (p 148)

Bravo (2009) dice:

La adaptación al cambio se refiere a cómo una organización responde internamente frente a modificaciones en su entorno. Por ejemplo, puede tratarse de incorporar una tecnología que permita fabricar productos similares a los propios o de ajustarse a los nuevos servicios que ofrece una empresa competidora. Incluso acciones más básicas, como aplicar estándares de calidad, trabajar de manera integral o utilizar tecnologías de información esenciales, no son innovaciones como tal, sino simples formas de adaptarse a las circunstancias. (p 214)

2.1.2. Calidad de Atención

Ramírez (2010) manifiesta:

Es un conjunto de elementos, no se refiere solamente de que sea agradable a la vista, sino en el trato que se ofrece, la atención y la calidez brindada. Sin embargo, no es únicamente eso, sino contar con todo lo necesario, con un buen ambiente laboral, espacios adecuados, entre otras cosas que reflejan la calidad. (p. 74)

Congreso de la República del Perú (2013) sostiene:

La finalidad de la Ley N° 30057 tiene como propósito que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, ofreciendo servicios de calidad a través del fortalecimiento del Servicio Civil y el desarrollo integral de sus integrantes. En este marco, la capacitación busca mejorar el desempeño de los servidores públicos, con el fin de brindar una atención de calidad a los ciudadanos y potenciar sus competencias, convirtiéndose en una estrategia fundamental para cumplir con los objetivos institucionales. (pp. 1 - 3)

a) Satisfacción de necesidades

Martínez (2016) afirma:

Los empleados, igual que el cliente pose su propia precepción y emociones sobre la satisfacción de sus necesidades y expectativas al recibir atención por parte de la misma organización. Aquí entra en juego su individualidad, en lo que respecta a las condiciones o requisitos básicos del servicio, cada persona suele otorgar valores relativos, considerando diferentes factores, algunos aspectos del servicio evaluando importantes y otras no, o no ser tan relevantes.

Según los expertos, indican que las expectativas tienden a ser más altas cuando el servicio es prestado por la empresa a los funcionarios, en cuanto al servicio mutuamente. (pp. 18 - 19)

Brunetta (2019) manifiesta :

Para desarrollar valor a los clientes, es primordial de definir la propuesta de valor, para determinar como el conjunto de beneficios que una organización promete brindar a los consumidores para satisfacer sus

necesidades. En la acción de prometer esta clave, No siempre se logra cumplir, es por ella que no siempre se crea valor. Luego nos cuestionamos ¿Por qué se van los clientes si ni quejas han presentado?, es que los clientes son personas, y se cansan de expresar sus quejas y se van sin decir nada. (p.103)

b) Comunicación efectiva

Pérez, Hernández, López y Caballero sostienen: (2012)

En las empresas es importante que las decisiones e instrucciones de trabajo sean entendidas adecuadamente por quienes deben realizarlas. Además la comunicación es un factor clave para la motivación y satisfacción de los trabajadores de la empresa (p. 66) .

López (2020) sostiene:

El departamento de Atención al cliente (DAC), es una unidad que se encuentra en la estructura organizativa de la empresa o entidad. Su función principal es ofrecer el servicio de atención al cliente. Lo que implica la aplicación de diversas actividades que garanticen una comunicación efectiva entre los grupos de interés y la organización, a través del uso de medios técnicos y humanos especializados que se asignan dentro del departamento. (p. 29)

C) Escucha empática

Palomo (2022) precisa:

Establecer una conexión directa: llevarse bien con los clientes o usuarios no significa tener ser una persona amigable, agradable. Atender a los clientes con efectividad, es interactuar, tratarles de tú a tú, escuchando y aceptando lo que tienen que expresar, mostrando siempre en todo momento paciencia y profesionalismo, esto se llama escucha empática. (p. 36)

Tschohl (2011) precisa:

Que, al atender a un cliente, es fundamental ponerse en su lugar y preguntarse cómo le gustaría ser tratado en una situación similar. Recomienda no interrumpir ni adelantarse a su relato, incluso si se ha escuchado la misma queja en otras ocasiones, ya que para ese cliente puede ser la primera vez que expresa su malestar. Mostrar desinterés o impaciencia puede generar incomodidad y deteriorar la experiencia. (p. 338)

2.2. Antecedentes

Internacional

Chenet , Carrera y Canchari (2024) presentan en su investigación Gestión de procesos, y calidad del servicio en una universidad privada, se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional, encuestando a 115 estudiantes mediante un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Los hallazgos evidenciaron una percepción moderada en cuanto a la gestión de procesos, así como una baja percepción de la calidad del servicio educativo (media de 42.43 sobre 66). Las correlaciones entre las variables fueron estadísticamente significativas y positivas, destacando una relación fuerte entre la gestión de procesos y la calidad del servicio ($r = 0.811$).

Acosta (2022) en su trabajo de investigación Gestión de procesos y la calidad de atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato , tiene como propósito de analizar como influye la gestión de procesos en la calidad de atención. El estudio fue tipo descriptivo y correlacional .Se empleo una encuesta como instrumento de recolección de datos, la validez del cuestionario fue determinada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual alcanzo un valor de 0.925%. Asimismo , se aplico la correlación de Spearman para evaluar la relación entre ambas variables y comprobar la hipótesis .

Pico (2022) Sistema de Gestión por procesos y su incidencia en el servicio de atención a los clientes en los centros de Asesoría Académica en la Ciudad de Ambato, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, se encuestó a 385 personas usando los cuestionarios SERVQUAL y PHVA. Al aplicar la prueba de Spearman, se halló una correlación positiva muy fuerte ($r = 0.965$, $p < 0.05$), lo que demuestra que la gestión por procesos influye significativamente en la calidad del servicio de atención.

Nacional

Piña (2021) La investigación buscó determinar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el Hospital II-2 de Tarapoto, 2021. Fue un estudio básico, no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 242 usuarios. Se aplicó una encuesta con cuestionario. Los resultados indicaron que la mayoría percibe ambos aspectos en un nivel regular. Se encontró una correlación positiva muy alta entre la gestión por procesos y la calidad de atención (Rho de Spearman = 0.972; $p = 0.000$), evidenciando que el 94.48 % de la gestión por procesos influye en la calidad del servicio.

Flores y Vega (2022) presenta en su investigación Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de una empresa de transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021, tuvo como objetivo identificar la relación entre ambas variables desde la percepción de los colaboradores. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño transeccional correlacional-causal. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado aplicado a los 40 colaboradores. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada entre ambas variables, por un coeficiente de correlación Rho de 0.476 y un nivel de significancia de 0.002. confirmando la hipótesis de que una mejor gestión por procesos se asocia con una mayor calidad del servicio.

Saldaña (2022) en su investigación titulada “Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de terapia física en Tecsalud, Lima 2022” tuvo como finalidad determinar la relación entre ambas variables. El estudio fue de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 169 pacientes. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la gestión por procesos y las dimensiones de calidad de atención: oportunidad, cobertura y satisfacción, todas con valores de significancia estadística ($p < 0.05$). Se concluyó que existe una relación positiva considerable, con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.766$, lo cual indica que una mejor gestión por procesos se asocia con una mayor calidad en la atención de salud.

Vasquez (2023) en su investigación su objetivo fue analizar la relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio en la empresa Lorey Salud S.A.C., ubicada en Trujillo. Se empleó una metodología de tipo cuantitativa, con alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 109 clientes. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable de estudio, y se utilizó la prueba de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis. Los resultados indicaron una correlación directa moderada a alta entre la gestión de procesos y la calidad del servicio ($Rho = 0.802$; $p = 0.000$). Asimismo, se observaron correlaciones significativas en las dimensiones de fiabilidad ($Rho = 0.579$), capacidad de respuesta ($Rho = 0.773$), seguridad ($Rho = 0.821$), empatía ($Rho = 0.761$) y aspectos tangibles ($Rho = 0.615$), todas con un nivel de significancia estadística ($p < 0.05$). En conclusión, un mayor nivel de gestión por procesos se asocia con una mejor calidad del servicio en la empresa evaluada.

Sanchez (2025) el estudio tuvo como objetivo, analizar la relación entre la gestión por procesos y la calidad de atención en el personal del laboratorio clínico de Lima, 2024. Con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y muestreo probabilístico, se evaluó a 103 pacientes mediante cuestionarios validados. Los resultados mostraron una correlación moderada y directa entre la gestión por procesos y la calidad de atención, con un coeficiente de Spearman (r_s) de 0.465 y un nivel de significancia bilateral de 0.001, menor al 0.05.

Local

Esqueche (2024) en su investigación sobre la gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023. El estudio fue de tipo aplicado, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. Se trabajó con dos muestras: 14 trabajadores para evaluar la gestión por procesos y 80 padres de familia para medir la imagen institucional. Se aplicaron encuestas con escalas Likert. Los resultados mostraron que la gestión por procesos, a través de sus dimensiones estratégicas, operativas y de apoyo, alcanzó un nivel alto (57%) y se asoció significativamente con la imagen institucional, que también registró un nivel alto (80%), obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.781. Las dimensiones mostraron correlaciones positivas altas: procesos estratégicos ($r_s = 0.750$), operativos ($r_s = 0.852$) y de apoyo ($r_s = 0.734$). Se concluyó que existe una influencia significativa de la gestión por procesos sobre la imagen institucional del colegio.

2.3. Definición de términos básicos

Eficacia y Eficiencia

(Pérez, Hernández, González, y Caballero, 2012), definen la eficacia como la habilidad para alcanzar los resultados esperados, mientras que la eficiencia se refiere a lograr dichos resultados utilizando la menor cantidad de recursos posibles (p. 14).

Comunicación vertical ascendente

(López Salas, 2020), sostiene, es de vital importancia para la atención al cliente, ya que serán los operadores de este departamento los que deben transmitir las opiniones, los comentarios y las actuaciones de los clientes hacia estratos superiores de la organización. Si la empresa está organizada adecuadamente, y cuenta con una comunicación vertical ascendente bien estructurada, se asegurará que las decisiones tomadas en los niveles superiores del organigrama tengan siempre en cuenta la satisfacción última del consumidor.(p. 52)

Gestion y liderazgo

(Valbuena , 2017), el liderazgo se refiere a la capacidad de influir en las acciones de otras personas, guiándolas hacia el logro de metas comunes. Para ello, el líder debe contar con la habilidad de motivar y comprometer a su equipo con los objetivos establecidos, lo cual puede alcanzarse mediante la creación de espacios participativos y la solución efectiva de problemas durante la ejecución de tareas. Además, un director debe desempeñarse tanto como líder como gestor, siendo capaz de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales. (p.107)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque permitirá la solución de los problemas encontrados. (Pimienta y De la Orden Hoz, 2017, p. 10) su principal objetivo es la exploración y consolidación del conocimiento, la integración de saberes culturales y científicos y la creación de tecnologías al servicio de la sociedad.

El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional ya que tuvo como finalidad describir las variables, dimensiones e indicadores a través de su comportamiento y características. Al respecto, Bernal Torres (2016) refiere que: es uno de los métodos de investigación más comunes y empleados por quienes se inician en la investigación. Los trabajos de grado en programas de pregrado y en muchas maestrías suelen ser estudios de naturaleza principalmente descriptiva (p.143).

En lo correlacional se asociaron las variables gestión de procesos y calidad de atención, con el propósito de identificar y detallar las relaciones entre dos o más variables en un momento específico. Aunque también se enfocó en la descripción, no se centró en variables aisladas, sino en cómo estas se relacionan entre sí, ya sea mediante asociaciones correlacionales o vínculos causales (Fresno Chávez , 2019, p.89).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se recopilaron datos numéricos que fueron analizados estadísticamente. Para ello, se utilizó un cuestionario con ítems estructurados en una escala de Likert, cuyos resultados fueron procesados mediante el software SPSS. El cual permitió obtener resultados como el valor p (P-Value), el coeficiente de correlación de Rho de Spearman y tablas de frecuencia.

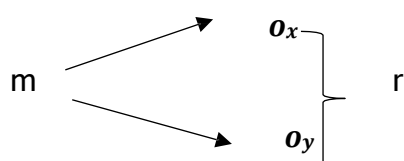
Bernal Torres (2016) se basa en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo que implica derivar, a partir de un marco conceptual adecuado al problema analizado, una serie de postulados que reflejan las relaciones entre variables estudiadas de manera deductiva. Este enfoque buscó generalizar y estandarizar los resultados. A menudo, de este método también se conoce como método tradicional o positivista. (p. 72)

3.1.2. Diseño de investigación

Se aplicó el diseño no experimental porque la información recolectada no fue manipulada. Al respecto Rios Ramirez (2017) en estos estudios, no se manipula las variables, por el contrario se observa los hechos en un contexto natural (p. 84).

Asimismo, el diseño fue transversal porque la información se recolectó en un solo momento. Al respecto Hernández, Mendoza, Méndez, y Cuevas (2019) recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede en una fecha específica (p. 79).

El diseño correlacional se esquematiza como sigue:



Donde:

m = Muestra de estudio

Variable independiente = σ_x Gestión de procesos

Variable dependiente = σ_y Calidad de atención

r = relación entre las variable

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) sostienen que la población se puede definir como conjunto de unidades de estudio que poseen las características necesarias para ser consideradas como parte de la investigación. Estas unidades pueden ser personas, objetos, grupos, hechos o fenómenos que reúnen las características requeridas para el estudio (p. 334).

La población estuvo conformada por los habitantes de los 15 caseríos del Distrito de Casitas: Trigal, Averías, Pueblo Nuevo, Tamarindo, Huaquillas, La Rinconada, Casitas, Cañaveral, Tacna Libre, El Palmo, Bellavista, Cherrelique, La Choza, Ciénego Sur y Ciénego Norte, que es 2 350 habitantes según el último censo INEI (2017).

3.2.2. Muestra

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) indican que una muestra, al ser una parte de la población, debe poseer las características necesarias para la investigación y esta definición es lo suficientemente precisa como para evitar malentendidos. Un error frecuente es afirmar que la muestra esta conformada por la población debido a que esta pequeña, lo cual es completamente incorrecto ya que la muestra, al ser solo una proporción, no puede ser la totalidad. (p. 334)

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula correspondiente a poblaciones finitas, Bernal Torres (2016) cuando se conocía el número total de la población (p. 232).

Fórmula de cálculo para población finitas:

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

Se describe de la siguiente manera:

n= Tamaño de muestra

Z= Nivel de confianza (96%)

P= Probabilidad de éxito (0.5)

Q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Población 2 350 habitantes del Distrito de Casitas (INEI,2017)

E= Error de estimación (5%)

Aplicando la fórmula en el estudio, podemos determinar el tamaño

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2\,350}{0.05^2 (2\,350 - 1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 330.47 \quad \mathbf{330}$$

Se trabajará con un total de 330 habitantes del Distrito de Casitas

3.2.3. Muestreo

Bernal Torres (2016) sostiene el método de muestreo para determinar el tamaño de la muestra está condicionado por el tipo de investigación que se pretende llevar a cabo; en consecuencia, depende también de las hipótesis planteadas y del diseño metodológico establecido para el estudio. (p. 212).

En la investigación se aplicó un muestreo estratificado, debido a que la población del distrito de Casitas no se distribuye de manera equitativa entre los diferentes caseríos. Esta técnica permitió seleccionar muestras proporcionales de cada caserío, garantizando una representación adecuada de todos los sectores. De este modo, se asegura una mayor precisión y validez en los resultados sobre la percepción de la calidad de atención.

Tabla 1
Muestreo

Caseríos	Población	Porcentaje	Muestreo
1. Cañaverall	179	7.61%	25
2. Trigal	105	4.47%	15
3. Pueblo nuevo	93	3.95%	14
4. Tamarindo	80	3.40%	12
5. Huaquillas	75	3.19%	11
6. La rinconada	110	4.68%	15
7. Casitas	361	15.36%	51
8. Tacna Libre	195	8.28%	27
9. El palmo	105	4.47%	14
10. Bellavista	106	4.51%	14
11. Cherrelique	288	12.26%	40
12. La choza	310	13.19%	43
13. Ciénego sur	80	4.40%	14
14. Ciénego norte	60	2.60%	8
15. Averías	203	8.63%	27
TOTAL	2350	100%	330

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección

3.3.1. Métodos

García Dihigo (2016) los métodos teóricos desempeñan un papel fundamental en el proceso de conocimiento, ya que permiten la interpretación de datos empíricos obtenidos (p.65).

En la investigación se emplearán los siguientes métodos:

Analíticos:

Fresno (2019) son aquellos enfocados en determinar las razones por las cuales ocurre un fenómeno, es decir, identificar la causa o el factor relacionado con él. En este tipo de investigación, se examina las relaciones de causa y efecto (p .86).

Cuantitativos:

Fresno (2019) se distinguen por contar con hipótesis preestablecidas que intentan ser verificadas o confirmadas. Son de naturaleza deductiva, se basan en una lista definida de objetivos y tienen como propósito obtener generalizaciones validas. utilizan datos cuantitativos y parten de la premisa de que existe un sentido que debe ser revelado o descubierto. (p. 113)

Descriptivo:

Bernal (2016) es uno de los métodos de investigación más comunes y empelados, especialmente por aquellos que se inican en la investigación. Los trabajos de naturaleza predominantemente descriptiva (p.143).

3.3.2. Técnicas de recolección de datos

Rios (2017) las técnicas representan la parte abstracta de la recolección de datos; es la forma que emplea el investigador para obtener datos, por lo tanto, determinan el instrumento a emplearse (p.101).

Encuestas:

Medina, Rojas , Loaiza, Martel, y Castillo (2023) es un metodo de investigacion empleado para reunir datos de una amplia cantidad de individuos. Constituye una herramienta flexible y de facil aplicación, que facilita a los investigadores la obtencion de informacion relacionada con conductas, actitudes, percepciones y características demograficas de una población específica. (p.22)

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

Rios (2017) un instrumento de recolección de datos es un medio específico que utiliza el investigador para registrar la información obtenida de las unidades de análisis (p. 103).

Cuestionario:

Fresno Chávez (2019) señala que la recolección de información primaria, debido a sus características, puede aplicarse a gran escala. Este método busca obtener respuestas a interrogantes previamente formuladas en relación con el problema de investigación. Utilizando para ellos un cuestionario en formato impreso (p. 116).

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Rios (2017) “los procedimientos de recolección de datos, se refiere a la planificación que hace el investigador con respecto a la forma en que recolectará los datos” (p.106).

Se realizó una prueba de normalidad como Kolmogórov-Smirnov con una muestra de 330 personas, para determinar si las variables cuantitativas del estudio presentan una distribución normal, lo cual fue clave para seleccionar el estadístico más adecuado en el análisis de relación entre variables. Previamente, se desarrolló un proceso de baremación de los datos obtenidos a partir del cuestionario, asignando puntajes a cada ítem según su escala de respuesta y estableciendo rangos interpretativos (bajo, medio y alto) para facilitar su análisis. Los datos fueron codificados, organizados y sistematizados en una base de datos. Este tratamiento permitió una interpretación precisa de los resultados y garantizó la validez del análisis estadístico aplicado al estudio.

Para el procesamiento de los datos, se aplicó primero una prueba piloto de 50 personas con el objetivo de validar la claridad y pertinencia del instrumento de recolección. Una vez verificado su adecuado funcionamiento, el cuestionario fue administrado a la totalidad de la muestra, compuesta por

330 personas seleccionadas de una población total de 2350 habitantes de la Municipalidad de Casitas.

Dado que el tamaño de la muestra es considerablemente mayor a 50, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov con corrección de Lilliefors, adecuada para muestras medianas o grandes. Esta prueba permite verificar si los datos se ajustan a una distribución normal sin necesidad de conocer previamente los parámetros poblacionales, lo que la hace pertinente para el presente estudio.

La prueba de Kolmogórov-Smirnov se aplicó a las variables cuantitativas del estudio mediante un software estadístico como SPSS.

Los resultados obtenidos (ver Tabla 13) indican que ambas variables, gestión de procesos y calidad de atención, presentan un valor de significancia (Sig.) menor a 0.05 (0.001 y 0.000 respectivamente), lo cual rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por tanto, se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

Dado que los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov con corrección de Lilliefors indicaron que los datos no se distribuyen normalmente, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, adecuado para analizar relaciones entre variables en este tipo de condiciones. Los resultados evidenciaron una correlación positiva fuerte entre la gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo ($r = 0.822$), así como entre la transparencia de procesos y la calidad de atención ($r = 0.765$), la efectividad y la calidad de atención ($r = 0.747$), y la adaptabilidad de procesos con la calidad de atención ($r = 0.780$). En todos los casos, el nivel de significancia bilateral fue de 0.000 ($p < 0.01$), lo que indica que las asociaciones son estadísticamente significativas al 99 % de confianza. Estos hallazgos permiten concluir que existe una relación positiva fuerte entre las dimensiones de la gestión de procesos y la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios externos. Este enfoque garantiza la validez del análisis estadístico y la confiabilidad de las conclusiones obtenidas en el estudio.

Análisis de datos

Los resultados obtenidos de SPSS se interpretaron considerando la estadística descriptiva e inferencial. Se obtuvo nueva información que se analizó y se discutió con el análisis teórico - científica y los hallazgos de los investigadores; producto de ello se arribó a conclusiones congruentes con los objetivos planteados de la investigación: Determinar la relación entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024.

3.5. Análisis de confiabilidad

El cuestionario fue adaptado de Paiva Peñaloza y Meca Viera (2018), previamente validado, con adecuaciones al contexto local del distrito de Casitas, asegurando su pertinencia y comprensión por parte de los encuestados.

Confiabilidad

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) manifiesta :

Coeficiente alfa de Cronbach: Desarrollado por J.L.Cronbach, permite calcular, a través de métodos matemáticos, los coeficientes que varían de 0 a 1. En caso no se logre determinar este coeficiente utilizando la formula correspondiente, se puede emplear el software SPSS como alternativa (p. 281)

En esta investigación, se optó por utilizar el software estadístico IBM SPSS Statistics para el cálculo del Alfa de Cronbach, ya que este permite procesar los datos con precisión, eficiencia y rigor metodológico.

Fresno Chávez (2019) indica “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.12).

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2016)

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 50 habitantes del distrito de Casitas, lo cual representa el 15.0% de la muestra total. Los datos obtenidos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach.

Para la variable gestión de procesos, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.979, lo que indica una confiabilidad muy alta, según la escala propuesta por Palella y Martins (2016).

Tabla 3

Confiabilidad de la variable gestión de procesos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.979	50

Fuente: Prueba piloto

En la dimensión transparencia de procesos, el valor fue 0.942, lo que también representa una confiabilidad muy alta.

Tabla 4

Confiabilidad de la dimensión transparencia de procesos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.942	50

Fu ente: Prueba piloto

En la dimensión efectividad, se obtuvo un valor de 0.909, nuevamente indicando una confiabilidad muy alta.

Tabla 5

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.909	50

Confiabilidad de la dimensión efectividad

Fuente: Prueba piloto

En la dimensión adaptabilidad de procesos, se alcanzó un coeficiente de 0.981, considerado también de confiabilidad muy alta.

Tabla 6

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.981	50

Confiabilidad de la dimensión adaptabilidad de procesos

Fuente: Prueba piloto

Para la variable calidad de atención, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.983, lo cual indica una confiabilidad muy alta, según la escala de Palella y Martins (2016).

Tabla 7

Confiabilidad de la variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.983	50

Fuente: Prueba piloto

En la dimensión satisfacción de necesidades, se alcanzó un coeficiente de 0.945, considerado también de confiabilidad muy alta.

Tabla 8

Confiabilidad de la dimensión satisfacción de necesidades

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.945	50

Fuente: Prueba piloto

En la dimensión comunicación efectiva , se obtuvo un valor de 0.961, nuevamente indicando una confiabilidad muy alta.

Tabla 9

Confiabilidad de la dimensión comunicación efectiva

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.961	50

Fuente: Prueba piloto

En la dimensión escucha activa, se obtuvo un valor de 0.963, nuevamente indicando una confiabilidad muy alta.

Tabla 10

Confiabilidad de la escucha activa

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.963	50

Fuente: Prueba piloto

3.6. HIPÓTESIS

3.6.1. Hipótesis general:

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

3.6.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

Hipótesis específica 2

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

Hipótesis específica 3

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

3.7. Definición y operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de procesos

(Camisón, Cruz, y González, 2006) se afirma que esta orienta hacia la mejor y a la innovación contribuye directamente al aumento de la eficiencia, establecer una estructura de procesos que generan valor. La gestión de procesos incorpora prácticas orientadas a: Establecer una gestión sistemática

de cada proceso, designando un propietario (coordinador) y midiendo sus resultados continuamente. Técnicas como business process management (BPM) son útiles en este sentido. Satisfacer las expectativas y necesidades del cliente interno en el proceso. Estimular la innovación de procesos, descubriendo y aplicando nuevas tecnologías y/o rutinas organizativas, así como fomentando el aprendizaje. Implantar los cambios en los procesos y evaluar sus resultados.

Definición operacional

La variable 1 se medirá a través de un cuestionario estructurado en base a las dimensiones: transparencia de procesos, efectividad y adaptabilidad de procesos y sus respectivos indicadores. Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas: Totalmente de acuerdo (TA): 5; De acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente en desacuerdo (TD): 1. El instrumento de medición se aplicó a una muestra representativa de 330 habitantes del distrito de Casitas.

Tabla 11

Dimensiones e indicadores de la variable: Gestión de procesos

Transparencia de procesos	Comunicación clara	1,2,3,4,5
	Acceso a los servicios	
	Accesibilidad	
	Participación ciudadana	
	Rendición de cuentas	
Efectividad	Logro de objetivos	6,7,8,9,10
	Evaluación constante	
	Cumplimiento de plazos	
	Respuesta	
	Planificación	
Adaptabilidad de procesos	Flexibilidad	11,12,13,14,15
	Proactividad	
	Innovación	
	Cambio del entorno	
	Toma de decisiones	

Variable 02: Calidad de atención

Definición conceptual

(Pérez,Hernández,González, y Caballero, 2012) afirman que el proceso de recopilación de información sobre diversos aspectos relacionados con los clientes es fundamental, ya que a través de sus quejas o sugerencias se puede obtener datos valiosos sobre las posibles debilidades de la organización, cuya adecuada gestión contribuye a su solución.

Definición operacional

La variable 2, se medirá a través de un cuestionario estructurado en base a las dimensiones: Satisfacción de necesidades, comunicación efectividad, escucha empática y sus respectivos indicadores. Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas: Totalmente de acuerdo (TA): 5; De acuerdo (DA):4; Indeciso (I): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente desacuerdo (TD): 1; el instrumento de medición se aplicó a la muestra representativa de 330 habitantes del distrito de Casitas.

Tabla 12

Dimensiones e indicadores de la variable: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción de necesidades	Cumplimiento de expectativas Rapidez de atención Equidad Acceso a la atención Resolución de problemas	16,17,18,19,20
Comunicación efectiva	Claridad de la información Canales de comunicación Transparencia en la información Inclusión Disponibilidad	21,22,23,24,25
Escucha empática	Interés a las inquietudes Valoración Paciencia y empatía Igualdad Confianza	26,27,28,29,30

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Prueba de normalidad

La finalidad de realizar un estudio de normalidad es determinar si los datos siguen una distribución normal, lo cual es esencial para seleccionar las pruebas estadísticas adecuadas y garantizar la validez de los resultados del análisis.

Debido a que se trabajó con una muestra de 330 usuarios, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, ya que $n \geq 50$. No se utilizaron pruebas gráficas complementarias como el histograma, el gráfico Q-Q o el boxplot, debido a que el objetivo principal del análisis era obtener una decisión basada en un criterio estadístico objetivo. Si bien dichas representaciones gráficas aportan una visualización descriptiva de la distribución de los datos, la prueba de Kolmogórov-Smirnov es suficiente para evaluar la normalidad en muestras grandes, según lo recomendado en estudios cuantitativos aplicados (Field, 2018).

Para esta prueba, se formularon las siguientes hipótesis:

H_0 : Los datos siguen una distribución normal.

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

Asimismo, las bases para aceptar o rechazar las hipótesis son tal que: Si $p > 0.05$ se acepta H_0 (Distribución normal) Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 (Distribución no normal)

Tabla 13
Prueba de normalidad de las variables: Gestión de procesos y calidad de atención
Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de procesos	,070	330	,001
Calidad de atención	,082	330	,000

Fuente: SPSS

Luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo un valor de significancia de 0.001 para la variable *gestión de procesos* y de 0.000 para la variable *calidad de atención*. Ambos valores son menores al nivel de significancia de 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por lo tanto, se concluye que los datos no siguen una distribución normal, y, en consecuencia, el coeficiente más adecuado para analizar la correlación entre las variables del estudio es un estadístico no paramétrico, como el coeficiente de Spearman.

4.2. Resultados

La información presentada en este apartado proviene de encuestas aplicadas a la población del distrito de Casitas, enfocadas en las variables de estudio: gestión de procesos y calidad de atención al usuario externo.

Los datos obtenidos se exponen mediante tablas y coeficientes estadísticos, permitiendo analizar la relación entre la gestión de procesos y la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios externos. Esta información proporciona una base para evaluar el desempeño actual y proponer mejoras específicas en la atención brindada.

Para objetivo general: Determinar la relación entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

Tabla 14

El nivel entre gestión de procesos y calidad de atención al usuario externo de la municipalidad distrital de Casitas

Nivel	Puntuación	Gestión de procesos		Calidad de atención	
		Nº Enc.	%	Nº Enc.	%
Alto	55 – 75	145	44%	94	28%
Medio	35 – 54	105	32%	123	37%
Bajo	15 – 34	80	24%	113	34%
Total		330	100%	330	100%

Fuente: Encuesta aplicada

La tabla 14 presenta los niveles de percepción de dos variables clave: gestión de procesos y calidad de atención al usuario externo, a partir de los resultados de una encuesta aplicada a 330 personas.

Se observa que el 44% de los encuestados considera que la gestión de procesos se encuentra en un nivel alto, mientras que el 28% percibe la calidad de atención en ese mismo nivel. Esta diferencia sugiere que, aunque una parte considerable de los usuarios reconoce avances en la gestión interna, aún no se refleja completamente en la calidad del servicio que reciben.

Por otro lado, un 32% califica la gestión de procesos como nivel medio y en este mismo nivel, el 37% valora la calidad de atención, lo cual podría interpretarse como un grado de correspondencia entre ambas variables en ese rango.

En el nivel bajo, el 24% de los encuestados percibe deficiencias en la gestión de procesos y el 34% indica que la calidad de atención también es baja.

Aunque se observa una percepción favorable en la gestión de procesos, esta no se refleja de forma proporcional en la calidad de atención percibida, lo cual indica la existencia de una brecha en la percepción del usuario externo. Esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos en mejorar los procesos internos, aún persisten deficiencias en la atención brindada, especialmente desde la perspectiva del usuario.

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

Tabla 15*Correlación simple bivariado de gestión de procesos y la calidad de atención*

Rho de Spearman		Gestión de procesos	Calidad de atención
Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	330	330
Calidad de atención	Coeficiente de correlación.	,822**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	330	330

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

Fuente: SPSS

En la Tabla 15 se reportan los resultados del análisis de correlación de Spearman, el cual permite identificar la asociación entre la gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas. Se observa un coeficiente de correlación de 0.822, lo que indica una asociación positiva fuerte entre ambas variables. De acuerdo con los rangos establecidos por Rea y Parker (1992), valores entre 0.70 y 0.89 reflejan una correlación de magnitud alta, lo que sugiere que, a mayor percepción de una adecuada gestión de procesos, también tiende a percibirse una mejor calidad de atención al usuario externo.

La significancia estadística bilateral obtenida (Sig. = 0.000) indica que la asociación entre la gestión de procesos y la calidad de atención es estadísticamente significativa al nivel del 0.01 (99 % de confianza). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que planteaba la inexistencia de relación entre ambas variables. Este resultado permite concluir que existe evidencia suficiente para afirmar que hay una asociación positiva entre la gestión de procesos y la percepción de calidad de atención por parte del usuario externo. Cabe precisar que, al tratarse de un análisis correlacional, estos hallazgos no implican una relación de causalidad, sino una relación estadísticamente significativa basada en las percepciones recogidas en el estudio.

Para el Objetivo específico 1: Analizar la relación entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas.

Tabla 16

El nivel entre transparencia de procesos y su calidad de atención

Nivel	Factor	Transparencia de procesos		Calidad de atención	
		N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	55 - 75	158	48%	94	28%
Medio	35 - 54	86	26%	123	37%
Bajo	15 - 34	86	26%	113	34%
Total		330	100%	330	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 16 se aprecia que el 48% de los encuestados percibe un nivel alto de transparencia de procesos, mientras que solo el 28% valora de igual forma la calidad de atención. En el nivel medio, ambas variables presentan porcentajes similares (26% en transparencia y 37% en atención), siendo este nivel el más representativo para la calidad de atención. Por su parte, el nivel bajo registra 26% en transparencia y 34% en atención, lo que sugiere que, a menor percepción de transparencia, también disminuye la calidad percibida en la atención. Estos datos reflejan una tendencia positiva entre ambas variables, donde una mayor transparencia se asocia con mejores niveles de atención al usuario.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

Tabla 17

Correlación simple bivariado transparencia de procesos y calidad de atención

Rho de Spearman		Transparencia de procesos	Calidad de atención
Transparencia de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	330	330
Calidad de atención	Coeficiente de correlación.	,765**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	330	330

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

Fuente: SPSS

En la Tabla 17 se evidencia una correlación positiva entre la transparencia de procesos y la calidad de atención al usuario, con un coeficiente de Spearman de 0.765. De acuerdo con los criterios de interpretación propuestos por Rea y Parker (1992), este valor representa una asociación fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que, a mayor percepción de transparencia en los procesos administrativos, tiende a presentarse también una mejor valoración de la calidad de atención por parte de los usuarios.

Asimismo, el nivel de significancia bilateral ($p = 0.000$) es inferior al nivel crítico de 0.01, lo que indica que la asociación observada entre la transparencia de procesos y la calidad de atención es estadísticamente significativa al 99 % de confianza. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : No existe relación entre la transparencia de procesos y la calidad de atención). Esto sugiere que existe evidencia suficiente para afirmar que hay una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Cabe precisar que, al tratarse de un análisis correlacional, este resultado no implica causalidad, sino únicamente una asociación basada en las percepciones obtenidas en el estudio.

Para el Objetivo específico 2: Explicar la relación entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas.

Tabla 18

El nivel entre efectividad y su calidad de atención

Nivel	Factor	Efectividad		Calidad de atención	
		N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	55- 75	158	48%	94	28%
Medio	35 – 54	101	31%	123	37%
Bajo	15 – 34	71	22%	113	34%
Total		330	100%	330	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 18 se identifica una relación significativa entre los niveles de efectividad y la calidad de atención al usuario externo. Se observa que el 48% de los encuestados presentan un nivel alto de efectividad, y dentro de este grupo el 28% percibe una alta calidad de atención. Asimismo, el 31% se ubica en un nivel medio de efectividad, coincidiendo con un 37% de percepción media de calidad. En contraste, entre quienes tienen un nivel bajo de efectividad (22%), un 34% considera que la atención también es deficiente. Estos datos reflejan una asociación clara y proporcional entre la efectividad del servicio y la calidad percibida por el usuario, lo cual respalda la hipótesis alternativa de que una mayor efectividad se relaciona positivamente con una mejor calidad de atención.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

Tabla 19

Correlación simple bivariado de efectividad y calidad de atención

	Rho de Spearman	Efectividad	Calidad de atención
Efectividad	Coeficiente de correlación	1.000	,747**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	330	330
Calidad de atención	Coeficiente de correlación.	,747**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	330	330

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

Fuente: SPSS

En la Tabla 19 se observa una correlación positiva entre la efectividad y la calidad de atención al usuario externo, con un coeficiente de Spearman de 0.747. Según los criterios de interpretación de Rea y Parker (1992), este valor representa una asociación fuerte entre ambas variables. Es decir, a medida que se percibe una mayor efectividad en los procesos, también tiende a percibirse una mejor calidad en la atención brindada al usuario.

El nivel de significancia bilateral ($p = 0.000$) es inferior al umbral de 0.01, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0 : No existe relación entre la efectividad y la calidad de atención). Por tanto, se concluye que existe una asociación estadísticamente significativa y de magnitud fuerte entre ambas variables. Cabe resaltar que, al tratarse de un análisis correlacional, este resultado no implica causalidad ni influencia directa, sino únicamente una relación de asociación entre las percepciones medidas.

Para el Objetivo específico 3: Determinar la relación entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas.

Tabla 20

El nivel entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención

Nivel	Factor	Adaptabilidad de procesos		Calidad de atención	
		N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	55 – 75	153	46%	94	28%
Medio	35 – 54	104	32%	123	37%
Bajo	15 - 34	73	22%	113	34%
Total		330	100%	330	100%

Fuente: Encuesta aplicada

En la Tabla 20 se observa que el 46% de los encuestados presenta un nivel alto de adaptabilidad de procesos, pero solo el 28% de ellos percibe una alta calidad en la atención. En contraste, en el nivel medio se concentra el 32% de la adaptabilidad, mientras que la calidad de atención alcanza un 37%, siendo este el grupo que registra el mayor porcentaje en cuanto a percepción de calidad. Finalmente, el grupo con baja adaptabilidad representa el 22%, y dentro de este segmento el 34% manifiesta una baja percepción de calidad en la atención. Estos resultados permiten identificar una correspondencia entre ambas variables: a medida que la adaptabilidad de procesos disminuye, también lo hace la calidad del servicio, lo cual evidencia una asociación favorable entre estos factores.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3

H_A : Existe una relación positiva y significativa entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.

Tabla 21*Correlación simple bivariado de adaptabilidad de procesos y calidad de atención*

Rho de Spearman		Adaptabilidad de procesos	Calidad de atención
Adaptabilidad de procesos	Coeficiente de correlación	1.000	,780**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	330	330
Calidad de atención	Coeficiente de correlación.	,780**	1,000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	330	330

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

Fuente: SPSS

En la Tabla 21 se observa una correlación positiva entre la adaptabilidad de procesos y la calidad de atención, con un coeficiente de Spearman de 0.780 y un nivel de significancia bilateral de 0.000. Este valor indica una asociación fuerte entre ambas variables (Rea & Parker, 1992), y al ser el valor p inferior a 0.01, se confirma que la relación es estadísticamente significativa al nivel del 1 %.

Este resultado sugiere que, a mayor adaptabilidad de los procesos dentro de la Municipalidad Distrital de Casitas, mayor tiende a ser la percepción de calidad de atención por parte del usuario externo. No obstante, dado que se trata de un análisis correlacional dentro de un diseño no experimental, no es posible establecer una relación de influencia o incidencia causal entre las variables. En este sentido, los hallazgos respaldan la hipótesis alternativa en términos de asociación, pero no permiten afirmar que una variable determine a la otra, lo cual requeriría un análisis de regresión multivariada y control de variables.

4.1. Discusión

La Tabla 14 presenta la distribución de niveles de puntuación en las variables de gestión de procesos y calidad de atención al usuario externo. Se observa que el mayor porcentaje de encuestados (44 %) percibe la gestión de procesos en un nivel alto, lo que sugiere que la municipalidad, desde la perspectiva de los usuarios, ha implementado mecanismos relativamente eficaces dentro de su sistema de gestión. No obstante, al analizar los niveles de percepción sobre la calidad de atención, se advierte que el porcentaje más alto (37 %) se ubica en el nivel medio, lo cual plantea una disonancia con la alta valoración de la gestión de procesos.

Esta diferencia en los niveles descriptivos no parece reflejar de forma evidente la fuerte correlación positiva identificada mediante el análisis inferencial, lo que obliga a mirar con cautela la interpretación directa del coeficiente. Si bien la correlación de Spearman hallada fue significativa, resulta necesario considerar si los niveles reportados por los encuestados apoyan o no esta asociación estadística.

Además, es importante reconocer posibles limitaciones que podrían haber influido en los resultados, tales como el sesgo de deseabilidad social, donde los encuestados tienden a dar respuestas más favorables, o aspectos relacionados con la formulación de los ítems del cuestionario, que podrían no haber captado de manera precisa las percepciones reales. Asimismo, el uso de un muestreo estratificado, no se discuten sus posibles restricciones, como la representatividad dentro de cada estrato o la homogeneidad de las unidades en algunos sectores poblacionales.

Por ello, se recomienda no asumir automáticamente que una alta correlación implica coherencia perfecta entre las variables, sino complementar el análisis con una interpretación crítica que considere tanto la estructura de los datos como las posibles fuentes de error o sesgo en la recolección de información.

Al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, se evidenció una correlación positiva muy fuerte de 0.822 entre la gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo. El nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0.000, el cual es

inferior al umbral establecido de 0.01, lo que indica que la asociación es estadísticamente significativa al 99 % de confianza. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : No existe relación entre la gestión de procesos y la calidad de atención). No obstante, es importante precisar que, al tratarse de un análisis correlacional y no experimental, este resultado indica una asociación fuerte, pero no permite establecer causalidad entre las variables.

Hallazgos anteriores Piña (2021) obtuvieron una correlación significativa, en las variables gestión de procesos y calidad de atención, con un coeficiente de Rho Spearman de 0.972 y una significancia Bilateral= 0,000 < al 0.01 ; estos resultados demuestran coincidencias o acercamientos con el sujeto de investigación; mientras Pico (2022) obtuvo correlación positiva muy fuerte ($r = 0.965$, $p < 0.05$), lo que demuestra que la gestión por procesos influye significativamente en la calidad de atención.

En la tabla 16 se observa que el 48 % de los encuestados perciben un alto nivel de transparencia de procesos, mientras que la calidad de atención, el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio (37 %). Esto evidencia una diferencia entre la percepción de transparencia y la calidad del servicio recibido.

Al analizar los datos, se determinó que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.765, lo que indica una asociación positiva fuerte entre la transparencia de procesos y la calidad de atención al usuario. El nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0.000, valor inferior al umbral de 0.01, por lo que se concluye que la asociación observada es estadísticamente significativa al 99 % de confianza.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : No existe relación entre la transparencia de procesos y la calidad de atención) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1 : Existe relación entre ambas variables). No obstante, es importante precisar que este resultado refleja una asociación y no implica causalidad, dado que se trata de un análisis correlacional dentro de un diseño no experimental.

Estudios como Chenet, Carrera y Canchari (2024) encontraron como resultado una correlación significativa y positivas, destacando una relación fuerte entre la gestión de procesos y la calidad del servicio ($r = 0.811$); mientras Saldaña (2022) los

resultados revelaron que existe una relación positiva considerable, con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.766$, lo cual indica que una mejor gestión por procesos se asocia con una mayor calidad en la atención.

En la Tabla 18 se observa que el 48 % de los encuestados perciben un alto nivel de efectividad, mientras que, en la calidad de atención, el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio (37 %). Esto evidencia una diferencia entre la percepción de efectividad y la calidad del servicio recibido.

Al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, se evidenció una correlación positiva fuerte de 0.747 entre la efectividad de la gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, el cual es menor a 0.05. Este resultado permite aceptar la hipótesis planteada, confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

Estudios como Acosta (2022) en la Municipalidad de Ambato, encontraron una alta fiabilidad en el instrumento (alfa de Cronbach de 0.925) y una correlación significativa entre la gestión procesos y la calidad de atención, utilizando el coeficiente de Spearman; mientras Flores y Vega (2022) en una empresa de transporte de carga en el distrito de Ate, se evidenció una correlación positiva moderada ($Rho = 0.476$; sig. = 0.002), donde también se confirma una relación significativa entre la gestión por procesos y la calidad del servicio desde la percepción del usuario Aunque los contextos institucionales y de servicios son diferentes, estos estudios se consideraron como referentes debido a que aplican metodologías cuantitativas comparables y abordan variables similares, lo que permite establecer puntos de contraste y fortalecer el marco empírico de la presente investigación.

En la Tabla 20 se observa que el 46 % de los encuestados perciben un alto nivel de adaptabilidad, mientras que, en la calidad de atención, el mayor porcentaje se ubica en el nivel medio (37 %). Esto evidencia una diferencia entre la percepción de adaptabilidad y la calidad del servicio recibido.

Al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, se evidenció una correlación positiva fuerte de 0.780 entre la adaptabilidad de procesos y la calidad de atención al usuario externo, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, el cual es menor a 0.05. Este resultado permite aceptar la hipótesis planteada, confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

Hallazgos anteriores, Vasquez (2023) evidenciaron una correlación moderada a alta ($Rho = 0.802$; $p = 0.000$) entre la gestión por procesos y la calidad del servicio, mientras que Sánchez (2025) reportó una correlación moderada y directa entre la gestión por procesos y la calidad de atención, con un coeficiente de Spearman de 0.465 y un nivel de significancia bilateral de 0.001, menor al 0.05. Ambos estudios concluyen que una adecuada gestión por procesos contribuye directamente a mejorar la calidad del servicio, aunque con distintos niveles de correlación.

V. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el 44 % de los encuestados perciben un nivel alto en la gestión de procesos, mientras que el 37 % reporta un nivel medio en la calidad de atención. Si bien estos resultados descriptivos reflejan una ligera diferencia en los niveles percibidos entre ambas variables, el análisis inferencial reveló una correlación positiva fuerte, con un coeficiente de Spearman de 0.822 y un nivel de significancia bilateral de 0.000 (< 0.01), lo que indica que la relación es estadísticamente significativa al 99 % de confianza. Esta aparente discrepancia entre los niveles de percepción y la fuerza de la asociación estadística sugiere la necesidad de considerar otros factores que podrían influir en la evaluación del servicio por parte de los usuarios. En conjunto, los resultados permiten concluir que una mejor gestión de procesos se relaciona significativamente con una mayor percepción de calidad en la atención.
2. Se identificó que el 48 % de los encuestados perciben un nivel alto en la transparencia de procesos, mientras que el 37 % reporta un nivel medio en la calidad de atención. Este resultado se complementa con el análisis de correlación, donde se observa una relación positiva alta entre la dimensión transparencia de procesos y la variable calidad de atención, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 0.765. La significancia estadística bilateral obtenida (Sig. = 0.000 < 0.01) confirma que esta asociación es estadísticamente significativa al 99 % de confianza, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Estos hallazgos sugieren que una mayor percepción de transparencia en los procesos institucionales está asociada con una mejor valoración de la calidad de atención por parte de los usuarios externos.

3. Se identificó que el 48 % de los encuestados perciben un nivel alto en la dimensión efectividad, mientras que el 37 % reporta un nivel medio en la calidad de atención. Este resultado se complementa con el análisis de correlación, en el cual se evidenció una relación positiva fuerte entre la efectividad y la calidad de atención, con un coeficiente de Spearman de 0.747. La significancia bilateral obtenida ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.01$) indica que dicha asociación es estadísticamente significativa al 99 % de confianza, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que una mayor percepción de efectividad en los procesos se asocia con una mejor valoración de la atención brindada por parte de los usuarios externos.

4. Se identificó que el 46 % de los encuestados perciben un nivel alto en la dimensión adaptabilidad de procesos, mientras que el 37 % reporta un nivel medio en la calidad de atención. Este resultado se complementa con el análisis de correlación, en el cual se evidenció una relación positiva fuerte entre la adaptabilidad de procesos y la calidad de atención, con un coeficiente de Spearman de 0.780. La significancia bilateral obtenida ($\text{Sig.} = 0.000 < 0.01$) indica que dicha asociación es estadísticamente significativa al 99 % de confianza, lo que permite rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que una mayor adaptabilidad en los procesos institucionales se asocia con una mejor percepción de la calidad del servicio, lo que destaca la relevancia de contar con procesos flexibles y capaces de ajustarse a las necesidades del entorno y de los usuarios externos.

VI. RECOMENDACIONES

1. El alcalde de la Municipalidad Distrital de Casitas implemente programas permanentes de capacitación y actualización para los colaboradores municipales, con énfasis en técnicas de mejora de procesos, atención al usuario, con el fin de lograr una atención más eficiente, oportuna y centrada en el ciudadano. Asimismo, se sugiere establecer un mecanismo de descentralización administrativa mediante reuniones periódicas en cada caserío, que permitan una participación ciudadana más activa y directa en la mejora de los servicios públicos. Esta propuesta se fundamenta en lo dispuesto por la Ley N.º 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que promueve la rendición de cuentas, la transparencia institucional y el acceso de la población a la información sobre la gestión pública.
2. La Municipalidad Distrital de Casitas promueva la transparencia de sus procesos como eje central de su cultura institucional, mediante la creación de plataformas digitales, carteles informativos y manuales sencillos que detallen claramente los trámites, requisitos y tiempos de atención. Asimismo, se debe fortalecer los canales oficiales de comunicación, difundiendo de forma constante los resultados de gestión, actividades y logros institucionales a través del portal web, redes sociales y medios accesibles para la comunidad. Finalmente, se sugiere implementar mecanismos de retroalimentación ciudadana, como buzones físicos y virtuales, encuestas y audiencias públicas, para recoger inquietudes y mejorar la calidad del servicio en función a las necesidades reales de los usuarios externos.

3. Monitorear continuamente los resultados de los procesos municipales mediante indicadores de desempeño y evaluaciones periódicas al personal, a fin de identificar deficiencias, reforzar buenas prácticas y tomar decisiones oportunas para la mejora continua de la gestión. Asimismo, se sugiere implementar una estrategia de descentralización operativa mediante la designación de delegados municipales, como los tenientes gobernadores, en cada caserío del distrito, con el propósito de atender directamente las solicitudes ciudadanas, brindar información oportuna y recoger las necesidades locales. Esta medida contribuirá a mejorar la efectividad en la atención, reducir los tiempos de respuesta y fortalecer la confianza de la población en la administración municipal.

4. Se sugiere implementar una gestión flexible y dinámica que promueva la adaptabilidad de los procesos administrativos frente a cambios normativos, tecnológicos o sociales. Asimismo, se sugiere revisar y actualizar los procedimientos internos de manera periódica, incorporando retroalimentación directa de los usuarios para asegurar que los servicios se ajusten a sus expectativas y realidades locales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación - Cuarta edición*. Colombia: PEARSON.
- Brunetta, H. (2019). *La experiencia del cliente*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Paidós. Obtenido de <https://1lib.sk/book/11900677/318366/la-experiencia-del-cliente-spanish-edition.html>
- Cabeza García, P. M., Monroy Espinosa, F. J., & Solórzano Polo, P. H. (2022). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS*. Universidad Metropolitana. Guyaquil: Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778112020>
- Camisón , C., Cruz , S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Obtenido de [tps://1lib.sk/book/2215797/0f0d7c/gestión-de-calidad-estrategia-y-competitividad.html?dsorce=recommend](https://1lib.sk/book/2215797/0f0d7c/gestión-de-calidad-estrategia-y-competitividad.html?dsorce=recommend)
- Carrasco, J. B. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Castillo, L. (2023). *Índice de Calidad de Gestión Pública de Municipalidades en el Peru*. Estudios Economicos. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/42/ree-42-castillo.pdf>
- Chenet Zuta, M. E., Carrera Calderón, F. A., & Canchari Fierro, Y. E. (2024). *Gestión de procesos, calidad del servicio y satisfacción del cliente en una universidad*

- privada*. Ecuador : Revista Pertinencia Académica. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/rpa/article/view/3170>
- Comex, P. (2022). *El uso de instrumentos de Gestion en las municipalidades se ha reducido en el tiempo* . Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-uso-de-instrumentos-de-gestion-en-las-municipalidades-se-ha-reducido-en-el-tiempo>
- Correa Hidalgo, D. R., & Vélez Mendoza, L. P. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo. REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN: 2697-3456,. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0292>
- crecer, A. N. (9 de 11 de 2024). *LAS 35 POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL* . Obtenido de https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/11108.pdf
- Cruz Diaz, M. A., & Venturo Zarate, M. A. (2022). *Gestión documental y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, 2022*. UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES . Huancayo: Repositorio U.PL.A. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7558>
- Esqueche Espinoza, R. A. (2024). *Gestión por procesos y su influencia en la imagen institucional del colegio privado “Max Planck” en Tumbes, 2023*. Tumbes : Respositorio Untumbes . Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/2966a557-896a-4ea1-9a55-4c2fc5ff2854>
- Flores Rodríguez, D. R., & Vega López, F. E. (2022). *Gestión por procesos y calidad de servicio colaboradores de una Empresa de Transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021*. Lima: Repositorio.cientifica. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2642>

- Fresno Chávez , C. (2019). *Metodología de la Investigación: así de fácil* . Argentina : El Cid Editor.
- García Cuba, J. F. (20224). "*Gestión por procesos y la calidad del servicio en la Facultad de Ingeniería -UPLA- 2024*". Huancayo : repositorio.uncp. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11569>
- García Dlhigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gómez Ruiz, D. A. (2022). *Estudio para evaluar la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Pastaza*. Ambato: Repositorio Digital Uniandes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15088>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6 ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., & Cuevas Romo, A. (2019). *Metodología de la investigación para bachillerato - Segunda edición* . México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huerta Benites, F. R., & Huerta Robles, S. F. (2022). *Gestion por Procesos en el sector Público*.
- Lerma González, H. D. (2009). *Metodología de la investigación* (4a ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Lopez Laura, G. J. (2022). *Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una municipalidad distrital de la región Cusco*. Universidad César Vallejo. Chiclayo: Repositorio U.C.V. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92817>

- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpzODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=libros+relacionados+con+atenci%C3%B3n+al+cliente&ots=2KR2HIFDR&sig=7fEPIN74KgFuGADEUCm20wrtZtU#v=onepage&q&f=false>
- Maldonado, J. Á. (2018). *Gestión de procesos*. Santiago, Chile . Obtenido de https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos__2018_
- Martínez Bermúdez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TSejDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=libros+de+servicio+al+cliente&ots=pDnbuF2RKV&sig=L9mO1Rhg3BGDO6N3VyJcy_6ZesA#v=onepage&q&f=false
- Martínez Martínez, A., & Cegarra Navarro, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid: Ecobook- Editorial del Economista. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Y7rxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=gestion+de+procesos+libro+&ots=EPzxXyjPZF&sig=D4UiSBZ4d3PutqM112AXI12zIHg#v=onepage&q&f=false>
- Medina Giopp, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Santo Domingo : Instituto Tecnológico de Santo Domingo . Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_por_procesos_y_creaci%C3%B3n_de_val/7wiHn_kmWvkC?hl=es-419&gbpv=1
- Medina Romero, M. Á., Rojas León , C. R., Loaiza Carrasco, R. M., Martel Carranza , C. P., & Castillo Acobo , R. Y. (2023). *Metodología de la investigación:*

Técnicas e instrumentos de investigación. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis - Quinta Edición*. Bogotá: Ediciones de la U.

Ocaña, D. S. (2019). *El coaching organizacional para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente*. Argentina: repositoriosdigitales.

Palomo Martínez, M. (2022). *Atención al cliente 2*. Ediciones Paraninfo, SA.

Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IPV2EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=libros+relacionados+con+atenci%C3%B3n+al+cliente&ots=qCgizZLfoW&sig=y0m8VGs_DneZhNYMyFZuBX-cG7Y#v=onepage&q&f=false

Pérez Feijoo, H. M., Pérez Hernández, J. M., López González, L., & Caballero Bravo, C. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España, S.L.

Pérez Feijoo, H. M., Pérez Hernández, J. M., López González, L., & Caballero Bravo, C. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos 4*. Madrid: ESIC.

Obtenido de <https://es.scribd.com/document/540479424/Gestion-Por-Procesos-PEREZ-4ta-Edicion>

Peru, C. d. (Julio de 2013). *Ley de Servicio Civil (Ley N.º 30057)*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118474-30057>

Perú, D. L. (2021). *Gestión por procesos para administración Pública*. peru : Escuela Nacional de Administración Pública . Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gestión%20por%20Procesos%20para%20la%20Administración%20Pública.pdf>

Peruano, P. d. (9 de noviembre de 2024). *Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972*. Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

Pico Aponte , G. M. (2022). *Sistema de gestión por procesos y su incidencia en el servicio de atención a los clientes en los Centros de Asesoría Académica en la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/items/adaf9cf8-2b97-4ca4-94f1-aa73ebb08017>

Pimienta Prieto, J., & y De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación - tercera edición* . Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Piña Garcia , F. J. (2021). *Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021*. Tarapoto: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82467/Pi%c3%b1a_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pires, C. (2021). *Gestión Por Procesos En La Práctica*. Brazil: Leanpud.

Ramírez Hita, S. (2010). *Calidad de atención en salud Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymará del altiplano boliviano*. Organización Panamericana de la Salud.

Rios Ramirez , R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España : Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Saldaña Dávila, M. L. (2022). *Gestión por procesos y calidad de atención de salud en usuarios del servicio de terapia física y rehabilitación de Tecsalud Lima 2022*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. . Obtenido de

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/e220a24d-fa98-45bd-b708-9daf03755d31>

Sanchez Torres, V. R. (2025). *Gestión en proceso y calidad de atención del servicio de laboratorio clínico Lima, 2024*. Lima: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/162089/Sanchez_TV-R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soto Grant, A. (2022). *La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. doi:<https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente*. Service Quality Institute Latin America.

Valbuena Antolinez, S. (2017). *Gestion por Procesos*. Bogota: AREANDINA.

Valle Escolano, R. (27 de Noviembre de 2021). *Gestión y Análisis de Políticas Públicas (GAPP), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), España*. Obtenido de [Revistasonline.Inap: https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/download/10872/12068/18578](https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/download/10872/12068/18578)

Vasquez Leon, A. A. (2023). *Gestión de procesos y su relación en la calidad de servicio en la empresa Lorey Salud S. A. C. – Trujillo, 2023*. Trujillo: Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/38279>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre la transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas? 2. ¿Cuál es la relación entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas? 3. ¿Cuál es la relación entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre gestión de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la relación entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas. 2. Explicar la relación entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas. 3. Determinar la relación entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre gestión de procesos y su incidencia en la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una relación positiva y significativa entre transparencia de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas. 2. Existe una relación positiva y significativa entre efectividad y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas. 3. Existe una relación positiva y significativa entre adaptabilidad de procesos y su calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas. 	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transparencia de procesos 2. Efectividad 3. Adaptabilidad de procesos <p>Variable 2</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción de necesidades 2. Comunicación efectiva 3. Escucha empática 	<p>Tipo descriptivo - correlacional</p> <p>Cuantitativo</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>

Anexo 2 Matriz de Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y Tabla de medición
Gestión de procesos	Esta orienta hacia la mejora y a la innovación contribuye directamente al aumento de la eficiencia, al establecer una estructura de procesos que generan valor. La gestión de procesos incorpora prácticas orientadas a: Establecer una gestión sistemática de cada proceso, designando un propietario (coordinador) y midiendo sus resultados continuamente. Técnicas como business process management (BPM) son útiles en este sentido. Satisfacer las expectativas y necesidades del cliente interno en el proceso. Estimular la innovación de procesos, descubriendo y aplicando nuevas tecnologías y/o rutinas organizativas, así como fomentando el aprendizaje. Implantar los cambios en los procesos y evaluar sus resultados.	Para la obtención de datos de la variable 1 Gestión de Procesos se estructura un cuestionario en base a las dimensiones: Transparencia de procesos efectividad, adaptabilidad de procesos y sus respectivos indicadores. Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas: Totalmente de acuerdo (TA):5; De acuerdo (DA):4; Indeciso (I): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente desacuerdo (TD): 1; el instrumento de medición se aplicará a la muestra censal de 330 es de habitantes del distrito de Casitas.	1. Transparencia de procesos 2. Efectividad 3. Adaptabilidad de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara • Acceso a los servicios • Accesibilidad • Participación ciudadana • Rendición de cuentas • Logro de objetivos • evaluación constante • cumplimiento de plazos • Respuesta • Planificación • Flexibilidad • Proactividad • Innovación • Cambio del entorno • Toma de decisiones 	<p>Cuestionario</p> <p>Escala de Likert:</p> <p>Totalmente de acuerdo (TA):5, De acuerdo (DA):4, Indeciso (I):3, En desacuerdo (ED):2, Totalmente en desacuerdo (TD):1.</p>

Calidad de atención	<p>Se encarga de recoger información sobre distintos aspectos de los clientes ya que estos, a través del proceso de reclamaciones o sugerencias, ofrecen información relevante sobre los puntos débiles que puede tener la organización y su optima gestión permitirá su solución.</p>	<p>Para la obtención de datos de la variable 2 Calidad de atención se estructura un cuestionario en base a las dimensiones: Satisfacción de necesidades, comunicación efectividad, escucha empática y sus respectivos indicadores. Se empleará la escala de Likert con 5 alternativas: Totalmente de acuerdo (TA): 5; De acuerdo (DA):4; Indeciso (I): 3; En desacuerdo (ED): 2; Totalmente desacuerdo (TD): 1; el instrumento de medición se aplicará a la muestra censal de 330 habitantes del distrito de Casitas.</p>	<p>1. Satisfacción de necesidades</p> <p>2. Comunicación efectiva</p> <p>3. Escucha empática</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de expectativas • Rapidez de atención • Equidad • Acceso a la atención • Resolución de problemas • Claridad de la información • Canales de comunicación • Transparencia en la información • Inclusión • Disponibilidad • Interés a las inquietudes • Valoración • Paciencia y empatía • Igualdad • Confianza 	<p>Totalmente de acuerdo (TA):5, De acuerdo (DA):4, Indeciso (I):3, En desacuerdo (ED):2, Totalmente en desacuerdo (TD):1.</p>
----------------------------	--	---	--	---	--

Anexo 3 Cuestionario de Gestión de procesos

Estimado@:

Este cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la gestión de procesos brindados a la comunidad del distrito de Casitas. Sus respuestas serán fundamentales para evaluar las percepciones y necesidades de la comunidad.

El cuestionario es anónimo, y sus datos serán tratados con estricta confidencialidad. Agradecemos sinceramente su participación.

Indicaciones:

Por favor, lea cada afirmación con atención y marque con una (x) en el casillero que mejor represente su nivel de acuerdo, basándose en la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Indeciso	4 = Acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
-------------------------------------	--------------------------	---------------------	--------------------	----------------------------------

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Transparencia de procesos						
1	¿La municipalidad brindo información clara sobre el proyecto "Mejoramiento del Sistema de Agua Potable"					
2	¿Cree que las autoridades están trabajando para mejorar el acceso a los servicios básicos en la comunidad?					
3	¿Existe claridad en cómo se priorizaron los proyectos (ej: saneamiento, limpieza, empleo) para beneficiar a la población del distrito de Casitas?					
4	¿La municipalidad fomenta la participación de los ciudadanos para mejorar la transparencia?					
5	¿La Municipalidad explica de manera transparente sus actividades, cumpliendo					

	con la rendición de cuentas establecida por ley?					
Efectividad						
6	¿Las vías del distrito reciben mantenimiento adecuado?					
7	¿Los servicios municipales de recolección de residuos cumplen con los horarios programados?					
8	¿Los proyectos son terminados dentro de los plazos establecidos?					
9	¿Los servicios municipales son eficaces para resolver problemas urgentes de la comunidad, como la reparación de vías, la limpieza pública?					
10	¿La municipalidad ha mejorado eficazmente los servicios básicos (agua potable, saneamiento, alumbrado) en su localidad?					
Adaptabilidad de procesos						
11	¿La municipalidad ha modernizado sus trámites para hacerlos más rápidos?					
12	¿La municipalidad adapta sus servicios según las necesidades futuras de la comunidad?					
13	¿La municipalidad utiliza nuevas ideas para resolver problemas de la comunidad?					
14	¿La municipalidad considera los cambios del entorno en los proyectos actuales?					
15	¿Cree que la municipalidad toma decisiones rápidas cuando surge un problema inesperado en la comunidad?					

Fuente: (Valle Escolano, 2021)

¡Muchas gracias por su tiempo!

Anexo 4 Cuestionario de calidad de atención

Estimado@:

Este cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la calidad de atención brindada a la comunidad del distrito de Casitas. Sus respuestas serán fundamentales para evaluar las percepciones y necesidades de la comunidad.

El cuestionario es anónimo, y sus datos serán tratados con estricta confidencialidad. Agradecemos sinceramente su participación.

Indicaciones:

Por favor, lea cada afirmación con atención y marque con una (x) en el casillero que mejor represente su nivel de acuerdo, basándose en la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Indeciso	4 = Acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
-------------------------------------	--------------------------	---------------------	--------------------	----------------------------------

N°	Items	1	2	3	4	5
Satisfacción de necesidades						
1	¿Los servicios básicos municipales cubren adecuadamente las necesidades prioritarias por la comunidad?					
2	¿La Municipalidad atiende de manera efectiva las necesidades urgentes de la población (ej: reparación de vías, limpieza de quebradas)?					
3	¿Los servicios municipales responden a las necesidades reales de la comunidad?					
4	¿Los servicios de la municipalidad son accesibles para todos los sectores de la población?					
5	¿Las solicitudes presentadas en la municipalidad son atendidas con prontitud?					
Comunicación afectiva						
6	¿La información proporcionada por la municipalidad es clara y fácil de entender?					

7	¿Se utilizan los canales de comunicación más adecuados para informar sobre los servicios municipales?					
8	¿La municipalidad muestra interés en ayudar a la comunidad a resolver sus dudas?					
9	¿La municipalidad escucha las preocupaciones de los ciudadanos?					
10	¿La municipalidad está disponible para atender solicitudes de los ciudadanos?					
Escucha empática						
11	¿El personal de la municipalidad me escucha con atención cuando tengo una preocupación?					
12	¿Cuándo la municipalidad escucha mis necesidades, me siento valorado como ciudadano?					
13	¿El equipo de atención demuestra paciencia y empatía al atender mis solicitudes?					
14	¿Las autoridades escuchan con la misma atención a todos los ciudadanos, sin importar su situación económica?					
15	¿La municipalidad genera confianza en la comunidad al escuchar las necesidades de los habitantes?					

Fuente: (Paiva Peñaloza & Meca Viera, 2018)

¡Muchas gracias por su tiempo!

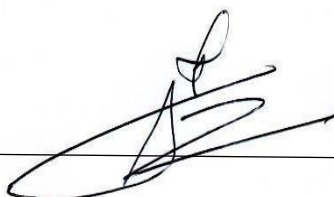
CERTIFICACIÓN

Dr. DARWIN EBERT, AGUILAR CHUQUIZUTA, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis titulado: "**Gestión de procesos y calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024**", presentada por **Yarita Nicoll Cruz Astudillo**; será asesorado por mi persona por tanto autorizado para su presentación e inscripción de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 19 de diciembre de 2024.



Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

Anexo 6 Solicita autorización para ejecución de tesis

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Tumbes, 17 de noviembre de 2024.

Carta N° 001– 2024 SZVO

Señor: Daniel Alex Fernández Alemán

Acalde de la Municipalidad Distrital de Casitas

Ciudad.

Asunto: Solicito permiso para aplicar encuesta a la población del Distrito de Casitas

Tengo el agrado de saludarlo muy cordial y hacerle de conocimiento que el suscrito estudiante de escuela profesional de administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en propósito de optar el título profesional de Licenciada en Administración, presenta la Escuela Profesional de Administración, el proyecto de tesis; **“Gestión de procesos y calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas , Región Tumbes, 2024”**.

En tal sentido, señor alcalde. Solicito a usted, brindarme la debida autorización para la aplicación técnicas de recolección de datos (Encuestas), a los habitantes del distrito de Casitas, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Est. Cruz Astudillo Yarita Nicoll

Tesista

Anexo 7 Alfa de Cronbach para la variable gestión de procesos

N°	TP1	TP2	TP3	TP4	TP5	E6	E7	E8	E9	E10	AP11	AP12	AP13	AP14	AP15	Suma
1	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	4	3	58
2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	31
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	68
6	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	22
7	3	2	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	39
8	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
9	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	34
12	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	71
13	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	33
14	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5	2	1	2	1	2	39
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	54
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	20
22	1	1	4	1	1	4	1	1	3	2	1	1	1	1	2	25
23	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	64
24	3	4	2	2	3	1	3	4	1	1	1	3	2	2	3	35
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
27	1	1	1	1	4	1	4	1	3	3	3	1	1	1	1	27
28	4	2	3	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	52
29	1	5	1	3	3	1	5	2	5	2	3	2	1	1	1	36
30	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	57
31	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64

Anexo 8 Alfa de Cronbach para la variable calidad de atención

N°	SN16	SN17	SN18	SN19	SN20	CA21	CA22	CA23	CA24	CA25	EE26	EE27	EE28	EE29	EE30	Suma
1	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	60
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	62
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	3	2	3	3	1	4	1	2	2	1	2	2	1	1	2	30
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	72
6	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	4	2	2	1	27
7	2	2	2	4	1	3	4	2	4	2	4	3	4	4	2	43
8	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	4	2	1	1	28
9	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	42
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	4	2	3	1	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	34
14	1	1	1	4	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	25
15	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	23
22	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	39
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
24	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	26
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
27	4	4	1	4	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	28
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	58
29	1	5	3	4	2	3	1	3	5	5	1	1	1	1	3	39
30	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	60

Anexo 9 Validación de expertos



Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024


FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														X							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la Investigación																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, abril de 2025

Nombre y apellidos: Augusto O. Benavides Medina Grado:
Doctor en administración
Especialidad: Gestión empresarial
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes DNI:
00227131
Teléfono: 972609222
E-mail: abenavidesm4774@untumbes.edu.pe





Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado									X												
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables									X												
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación										X											
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems									X												

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, mayo de 2025

Nombre y apellidos: Jhony Cristhian Gonzales Palomino. Grado:
Magister
Especialidad: Gestión Pública y Privada
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes DNI:
41903986
Teléfono: 962 266695
E-mail: jcgonzalesp@untumbes.edu.pe



FIRMA

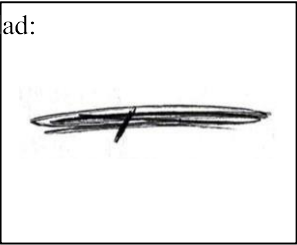


Gestión de procesos y la calidad de atención al usuario externo en la Municipalidad Distrital de Casitas, Región Tumbes, 2024

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

<p>Nombre y apellidos: RICHARD GARAVITO CRIOLLO Grado: Magister ADMINISTRACION Y GESTION EMPRESARIAL Especialidad: ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes DNI: 00370635 Teléfono: 975159804 E-mail: rgaravitoc@untumbes.edu.pe</p>	<p>Tumbes, abril de 2025</p> 
---	--

Anexo 10 Evidencia de aplicación de encuesta a los usuarios de la Municipalidad de Casitas

