



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar
BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de
Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bravo Carlos, Angélica Magaly (ORCID: 0000-0003-2972-5753)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO -PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a la CPC. Cinthya del Roció Bravo Carlos mi bella hermanita, quien me animo e incentivo para llevar juntas la Maestría; pero por cosas del destino y de la vida Dios la llamo a su reino convirtiéndola en mi ángel. Esta tesis es para ti mi Cinthya porque soñabas con este momento de culminar juntas, gracias Dios por mandarme una gran hermana con tantas enseñanzas y virtudes que cultivare en su honor, vivirás en mi corazón por siempre hermana.

Agradecimiento

Gracias a Dios y la virgen de Guadalupe por no soltarnos de su mano en el difícil camino que nos tocó vivir a mi familia y poder seguir adelante.

Gracias a mi ángel mi hermana que me acompañó dos ciclos luego partió y desde el cielo me daba esa fuerza y sabiduría para continuar con nuestra meta y sueño de ser magister.

Gracias a mis padres Salvador Bravo Valladolid y Angélica Carlos Rojas por ser el principal motor y fuente de inspiración para continuar y alcanzar mis metas.

Gracias a mis compañeros, profesores y sobre todo a mi asesora María Elena Cotrina Cabrera por su apoyo académico incondicional y palabras de aliento que me motivaron a culminar este gran proyecto de tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Fiabilidad del Cuestionario de satisfacción del usuario.....	17
Tabla 2 Niveles de la variable satisfacción del usuario.....	18
Tabla 3 Distribución por sexo de personas que realizan trámite en la oficina de logística del Gobierno Regional de Lambayeque.....	19
Tabla 4 Niveles de satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque.....	19
Tabla 5 Niveles de expectativa.....	20
Tabla 6 Niveles de percepción.....	21
Tabla 7 Niveles de complacencia.....	22
Tabla 8 Niveles de seguridad.....	23

Índice de figuras

Figura 1 Ciclo de la BPM.....	12
Figura 2 Nivel de la dimensión 1 expectativa.....	20
Figura 3 Nivel de la dimensión 2 percepción.....	21
Figura 4 Nivel de la dimensión 3 complacencia.....	22
Figura 5 Nivel de la dimensión 4 seguridad.....	23

Resumen

Actualmente en las instituciones, son implementadas diversas dependencias especializadas que permiten fomentar la comodidad de los trabajadores y de esta manera se ve beneficiado el usuario o cliente al realizar sus trámites en plazos más cortos.

Las exigencias excesivas en las regulaciones, los formularios, los papeleos y en especial, los problemas de atención a los clientes deterioran la fidelidad de los usuarios. Por tal motivo la presente investigación se realizó con el objetivo de elaborar un modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario al realizar dichos trámites.

La metodología comprendió el tipo de investigación fue de diseño propositivo no experimental y con propuesta, para ello se empleó una muestra de 50 personas que realizan trámite en la oficina de logística del Gobierno Regional de Lambayeque.

Finalmente, se empleó como instrumento el cuestionario de satisfacción del usuario.

Como resultado del objetivo específico: nivel de satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Lambayeque, fueron el 50% presenta un nivel promedio de satisfacción, mientras que un 48% manifiesta estar satisfecho, la misma que se encuentra conformada por cuatro dimensiones: expectativa, percepción, complacencia y seguridad.

Palabras clave: satisfacción, trámite documentario, BPM

Abstract

Currently in the institutions, various specialized agencies are implemented that allow to promote the comfort of the workers and in this way the user or client is benefited by carrying out their procedures in shorter terms.

Excessive demands on regulations, forms, paperwork and especially customer service problems deteriorate user loyalty. For this reason, this research was carried out with the objective of developing a model for the management of documentary procedures with the BPM standard in order to improve user satisfaction when carrying out said procedures.

The methodology included the type of research, it was of a non-experimental propositional design and with a proposal, for this a sample of 50 people who carry out procedures in the logistics office of the Regional Government of Lambayeque.

Finally, the user satisfaction questionnaire was used as an instrument.

As a result of the specific objective: user satisfaction level in the Regional Government of Lambayeque, 50% present an average level of satisfaction, while 48% state they are satisfied, which is made up of four dimensions: expectation, perception, complacency and security.

Keywords: satisfaction, documentary procedure, BPM standard

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en las instituciones, son implementadas diversas dependencias especializadas que permiten fomentar la comodidad de los trabajadores y de esta manera se ve beneficiado el usuario o cliente al realizar sus trámites en plazos más cortos. Pero a pesar de esto, a veces las estrategias que son implementadas no están relacionadas al rubro donde son necesarias gestionarse. Nos referimos especialmente al ámbito donde se procesa la documentación. Las personas han hallado que aquí los procedimientos demoran demasiado y presentan muchas dificultades, ya sea nivel en la gestión estatal como en la privada, lo que se ve reflejada en trámites meramente "burocráticos".

Las exigencias excesivas en las regulaciones, los formularios, los papeleos y en especial, los problemas de atención a los clientes deterioran la fidelidad de los usuarios. De acuerdo con la filosofía del experto, (ALCOBERRO, MAX WEBER (1864-1920) , 2015) los procesos burocráticos afectarían a las organizaciones fomentando grandes resistencias a los cambios.

Por lo general en las organizaciones de gestión estatal de nuestro país los trámites de documentos son realizados de manera engorrosa e inadecuada por tal motivo este trabajo se realiza por las siguientes razones: Primero, buscar las reformas en los organismos estatales, debido a que se observan procesos ineficientes que no reflejan las cantidades de trámites necesarios para lograr el servicio, más bien muestra los tiempos en que son ejecutados dichos trámites. Segundo, hay grandes distancias entre el órgano estatal y los ciudadanos, debiéndose esto mayormente a la carencia de datos los que muchas veces no están a disposición de las organizaciones.

Hay que reformar las instituciones del Estado, porque persiste la ineficiencia, que no se refleja en la cantidad de trámites necesarios para obtener los servicios, sino en el tiempo necesario para ejecutar cada trámite. En segundo lugar, aún existe una gran distancia entre el Estado y la ciudadanía, y esta distancia se debe a la falta de datos que no están disponibles a las capacidades a nivel económico y social. La gran cantidad en las regulaciones y demora de los procesos deterioran de manera severa la conformidad, retardan los vínculos adecuados entre

los estamentos estatales y los mercados fomentando procesos deshonestos e informales

El Gobierno Regional de Lambayeque, presenta dificultades generalmente en los procesos para gestionar documentos y poder atender a los clientes, por la carencia de procedimientos de gestión eficientes; asimismo servidores con capacidades pertinentes para proporcionar mejores servicios.

Dado que El Gobierno Regional de Lambayeque, presta servicios de atención de forma directa al público en los ámbitos que le compete, relacionado a los procesos para gestionar la documentación de la diversidad de diligencias realizadas por los ciudadanos de la Región Lambayeque, podemos apreciar el incorrecto uso del sistema informático para lograr adecuadas recepciones , atenciones , controles y archivamiento de los documentos ;los equipos y recursos humanos son escasos y mostrando rendimientos ineficientes , entre otras dificultades e inconvenientes ; por ello es necesario la modernización en la gestión documentaria que permitan mayor rapidez que permitan atender oportunamente al usuario mejorando de esta forma el nivel de agrado de las personas que recurren a él.

El deficiente y burocrático proceso de gestión de trámite documentario en El Gobierno Regional de Lambayeque, genera retrasos en la atención y deficiencias en el trabajo, generando como justificación principal la insatisfacción de los usuarios del servicio.

Vista esta problemática a nivel nacional llegamos al planteamiento de la siguiente formulación del problema:

¿Qué lineamientos debe tener la elaboración del Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque?

La elaboración del modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM contribuirá en la mejora al futuro en la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque

La presente problemática tiene como objetivo general elaborar un modelo de gestión de trámites documentarios haciendo uso del estándar BPM con la finalidad

de mejorar la satisfacción del usuario al realizar dichos trámites; y para plasmar el trabajo de investigación se planteó los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Lambayeque, diseñar el modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para mejorar la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque, validar el modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para mejorar la satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Lambayeque.

Todos los organismos del Estado o del ámbito privado no podrían existir si no documentan sus acciones. Sería ineficaz su servicio si solamente dependieran de los procesos memorísticos de sus empleados para acordarse de los trámites realizados. Sin la documentación debidamente ordenada cualquier organización no podría funcionar. La documentación y especialmente los datos que poseen son los elementos primordiales que los organismos requieren para funcionar de manera eficiente.

A la vez que una institución puede funcionar con poco recurso humano, económico o material, esta no podría funcionar sino contara con su documentación que sea accesible mediante diversos sistemas de trámites documentarios. Este estudio. Propuso la elaboración de un modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para mejorar la satisfacción.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales encontramos a:

Sánchez (2015), en su estudio “Percepciones ciudadanas y profesionales acerca de las prestaciones comunitarias de las Municipalidades”: Satisfacciones con los procesos para gestionar la eficiencia en la ciudad madrileña de Castilla Mancha. El estudio parte del propósito de investigar cómo se establecen los procedimientos acerca de los modelos de satisfacción de las personas y las mejoras institucionales en las prestaciones a nivel social, particularmente en lo relacionados a la Municipalidad de la ciudad mencionada.

Quinteros (2015). Plantea como objetivo principal el diseño de un modelo para la Gestión de los servicios de TI acorde con las necesidades del ámbito tecnológico de la asociación de cafetaleros Manizaleños. Diseño fundamentado en ITIL por ser el de mayor perfección referida de ITSM en la actualidad, los que buscan mediar y mejorar continuamente las condiciones de las prestaciones ofrecidas en el campo de TI, considerando las expectativas de los clientes como de las organizaciones. Diseño ejecutado de acuerdo con las metodologías mencionadas, sostenidas en el Ciclo Deming, destinado a mejorar continuamente los procedimientos y siendo el eje principal del tiempo de existencia de los servicios propuestos por ITIL. Al comenzar se realizaron diagnósticos de los procedimientos y del modo de gestionar las prestaciones de TI desarrolladas en las áreas. También se elaboró las mejoras de las adaptaciones de los procedimientos elegidos que se fundamentan en ITIL, construyéndose procedimientos, actuaciones, cargos.

López y Peralta (2008). En su estudio incluye los procedimientos del desarrollando de los sistemas integrales de los trámites considerando como diseño los proyectos de ventanillas únicas para atender en los sectores privados del Municipio de Cuenca, dicho sistema hará uso casi en su totalidad de las herramientas usadas y permitiendo así la personalización y las gestiones de manera activa en el movimiento de los expedientes.

La investigación efectuada para desarrollar los Sistemas para gestionar Integralmente los Trámites evidenció que la administración del Proceso junto con el uso de nuevas tecnologías resultó el complemento adecuado para el desarrollo

de aplicaciones en donde los procesos son dinámicos. Cabe resaltar que el desempeño de una empresa depende directamente de cuan eficientes son sus procesos.

La relación de esta investigación con el actual proyecto es que tiene como idea base la utilización de una ventanilla única para la atención al usuario, de la misma manera en la ejecución del estudio se usaron estándares aceptados para asegurar la aplicación de buenas prácticas.

Dentro de los antecedentes nacionales encontramos a:

Gonzales y Huamani (2014). La presente investigación surge ante la necesidad de agilizar el trámite documentario de la casa universitaria Moqueguana.

En los sistemas de trámites documentarios se deben adjuntar los tipos de documentos, fechas y horas que son ingresados, la razón y la oficina de destino. Teniendo así también ambiente se puedan hacer consultas de la situación de los documentos y sus respuestas, para dicho fin se realizará el modelado de procesos bajo el estándar UML.

La relación de esta investigación con el actual proyecto es que haciendo uso de las TICS, el autor busca una solución para la problemática presente en el proceso de trámites documentarios, para la consecución de dicho objetivo plantea la realización de un modelo bajo el cual se lleven a cabo los procesos en la institución en mención, así mismo automatizará ciertos procedimientos con la finalidad de beneficiar al usuario, además de esto se puede hacer mención que el lugar para el cual se desarrollará la solución tecnológica es una universidad, siendo esto una semejanza más.

Valles y Taquiri (2011). La presente investigación pretende priorizar la atención de los usuarios y administrados, para simplificar los procedimientos en la administración, incorporando las TICS que permitirán mejoras en las condiciones de los servicios y transparencias que fundamentes los procedimientos de modernización del Estado.

El proyecto en mención permitirá:

Disminuir los tiempos promedios en los trámites y atenciones de los documentos, pues se eliminarán actividades similares, lo que evitará que estos sean olvidados o confundidos; ser más productivos debido a que se implantarán procedimientos razonables en el trámite de los documentos; ahorro considerable de tiempos al ya no adentrarse en grandes volúmenes de expedientes archivados de forma física para hallar los documentos, ya que se dispondrá de ingresos inmediatos a datos específicos con funcionalidad para buscar; estandarizar los documentos emitidos (carta, memorándum, oficio, resolución, convenio, etc.).

La relación de esta investigación con el actual proyecto es busca resultados íntegros lo que permitirá establecer movimientos óptimos de los documentos, permitiendo la satisfacción del usuario así mismo controlar los tiempos para atender los expedientes solicitados mediante el TUPA, de la misma manera pretende establecer la idea de que el lugar donde se realice el registro de los expedientes ingresados será único, en la ejecución del estudio se ha utilizado estándares aceptados para asegurar la aplicación de buenas prácticas.

Dentro de los antecedentes locales encontramos a:

Chávez y Delgado (2018). La presente tesis planteo como objetivo general, diseñar un modelo de gestión de incidencia aplicando ITIL V3 para la mejora de las condiciones en los servicios de TI en la Red Asistencial Lambayeque - EsSalud. Podemos deducir que el mencionado proyecto a investigar está basado en un diseño para gestionar incidencias considerando la práctica acertada de ITIL y usando el método del mapa de procesos de TI, en el cual son analizados los procedimientos actualizados que permitan reconocer sus fragilidades y así también sus potencialidades, con los cuales se diseñaron procedimientos que mejorarán los procesos para gestionar las incidencias.

Delgado (2015). Menciona la forma de cómo alcanzar que las distintas áreas estén alineadas con las estrategias de la organización y a la vez con las exigencias de está, implementarse el método AI ITIL convirtiéndose de esta manera en aliados estratégicos. Aplicada a los procedimientos de TI se podrá enriquecer las herramientas, siendo más competitivos, reduciendo actividades que se repiten, eliminando acciones ya realizadas, mejorando tiempos de ofrecimiento y tiempos

en el desenvolvimiento de los proyectos, aumentar la disposición, confiabilidad e integridad de las prestaciones TI con cometido crítico, brindando asistencia adecuada a la necesidad, del consumidor, particularmente acerca de las gestiones de los mantenimientos preventivos y correctivos, al tiempo generemos satisfacciones en los colaboradores por los servicios brindados; pues todo ello influye en las percepciones de los servidores de TI del mismo modo que los negocios perduren. Se obtuvieron los datos usando la técnica de recolección de información entre las que tuvimos la encuesta y ficha de observación, con lo que se logró identificar las carencias en el servicio brindado; después de analizar los datos recogidos se formularon probables alternativas de solución que permitan mejorar la problemática encontrada.

También podemos encontrar diferentes teorías relacionadas a nuestro trabajo de investigación como son las siguientes:

La Ley marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 en sus literales d) y f) del artículo 5°, nos dice que los procesos de modernización de la gestión estatal están sustentadas primordialmente en acrecentar la eficacia en el uso de los bienes estatales; eliminando de esta manera la duplicidad o superposición de capacidades, ocupaciones y facultades entre departamentos y organización o entre Empleador y Empleado; a la vez en institucionalizar las evaluaciones de la Gestión por Resultados, mediante la utilización modernas herramientas tecnológicas, planificaciones estratégicas, rendiciones públicas y periódicas de cuentas y transparencia con la finalidad de asegurar los mecanismos para controlar las actividades estatales.

Durante el tercer mes del año 2007, se promulga del Decreto Supremo 027-2007-PCM, definiendo y estableciendo las políticas a nivel nacional obligatorias de ser cumplidas, definiendo 12 políticas a nivel nacional a cumplirse de manera obligatoria por los estamentos del sector público. Mencionaremos entre ellas, la Política N° 10, relacionada a la simplificación administrativa donde se buscaría la organización de un Estado renovado y eficaz, encaminado a servir a los ciudadanos, simplificaciones que a la par funcionen como estrategias de acercar al Gobierno con los ciudadanos. Esta disposición propone brindar procedimientos y

prestaciones administrativas valiosas y oportunas al ciudadano, otorgando importancia al óptimo proceso.

La simplificación administrativa engloba todas las áreas relacionadas al desenvolvimiento de procesos y prestaciones administrativas prestadas exclusivamente por organizaciones estatales; entre los que tenemos, atenciones a los ciudadanos, sistemas de gestiones documentados, soportes informáticos para trámites, procesos internos de tramitaciones de solicitudes y aceptación de acuerdos o prestaciones de recursos, requerimientos, etc.

Partiendo de la norma ya mencionada y de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, donde consideran la simplificación administrativa como un Subsistema Administrativo del Estado, por ello la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) ejecuta la Política Nacional de Simplificación Administrativa, aprobada con Decreto Supremo, N° 025- 2010-PCM, donde se dan precisiones en relación al Objetivo 1: Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos a través medios establecidos por la entidad rectora , y la estrategia 3.1 Establecer accesos multicanal para los procedimientos y servicios administrativos en relación a su origen , enfatizando los medios no presenciales; y en el Objetivo 2: Universalizar de manera progresiva la utilización de la TIC en los diversos organismos públicos ,promoviendo demandas de las prestaciones en línea para los ciudadanos.

La PCM, luego de aprobar la Política Nacional de Simplificación Administrativa, aprueba también el Plan Nacional de Simplificación Administrativa aprobado por RM, N° 228-2010-PAM, donde se dan a conocer las actividades primordiales, objetivos ,hitos, tiempos y organizaciones estatales necesarias, encargadas de su implementación .La finalidad del Plan es difundir los procesos administrativos en las estructuras y las prestaciones administrativas ,difundir progresivamente la utilización de las TIC en los diferentes organismos estatales; así mismo la promoción de las prestaciones del servicio en línea para los ciudadanos . El mencionado Plan, de forma particular menciona en el Objetivo Estratégico 2: Universalización progresivamente de la utilización intensiva de las TIC en las diversas organizaciones del Estado y la promoción de los servicios en línea para los usuarios; en la estrategia 2.1: Ampliación en el acceso a las

tecnologías en las organizaciones estatales que hagan posible simplificar los procesos y prestaciones administrativas ,proponiendo principalmente la acción 2.1.4: Implementación de las firmas digitales y los expedientes electrónicos.

Modelo de gestión, los modelos vienen hacer las representaciones de realidades complejas, por otro lado, gestión vendría hacer una agrupación de procedimientos realizados para dar solución a una situación, concretizar proyectos o gestionar una entidad u organismo.

Escalante (2016) Define a los modelos administrativos como esquemas o marcos referenciales que permiten gestionar las entidades. Estos diseños podrían usarse en las entidades y organizaciones tanto privadas como estatales. Lo que significa que los Estados poseen modelos de gestión en los que basan su desarrollo administrativo y sus actividades que les permitirá lograr sus metas. Los modelos para gestionar usados por las entidades estatales no son iguales a los modelos de las instituciones privadas. El privado está basado en obtener rendimiento económico, mientras que el estatal juega diferentes situaciones como la prosperidad de sus habitantes.

Turin (2017) Los modelos de gestión deberían estar enfocados en tres cimientos primordiales en toda organización: el proceso, la persona y las tecnologías. Cimientos que deben ser visionarios, misionarios y fundamentarse en valores. Solamente unidas e integradas las instituciones lograrán sus metas propuestas. Sus transformaciones permiten el aseguramiento de los efectos adecuados, que minimizarán las primordiales causas de peligro que permitan concretizar sus metas.

Respecto a Tramite Documentario, La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del consejo de ministros (SGP - PCM, 2021) define trámite documentario como los procesos para recibir, registrar y distribuir los documentos ingresados en las entidades públicas, como efecto del comienzo de los procedimientos administrativos. Según, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC, 2017) Es la vía de los documentos desde que son producidos o recibidos hasta que se cumpla con sus funciones administrativas.

Ramos (2017) Los procedimientos para la gestión son disciplinas administrativas que ayudarán a direccionar las empresas, identificando, representando, diseñando, formalizando, controlando, mejorando y haciendo más productivas a las mismas, logrando la seguridad de los usuarios. La meta de la gestión de procesos es incrementar el rendimiento de la organización. Con estos modelos lograremos grandes aportes, como reconocer que realizamos y cómo lo realizamos, tomando conocimiento de nuestras dificultades y potencialidades, aplicando determinada fórmula de financiamiento al proceso, a la altura de las acciones que nos permitirán conocer el precio real de lo producido o el servicio prestado, hacer mejoras simplemente para detallar el procedimiento.

Pepper (2011) La gestión de procesos permite percibir la institución como un todo de procedimientos relacionados entre sí, contribuyendo íntegramente a mejorar las satisfacciones en los usuarios, Determinando que procedimientos deben mejorarse o rediseñarse, estableciendo preferencias y proporcionando un entorno para comenzar y sostener programas de mejoramiento que faciliten lograr las metas establecidas

El modelo de proceso es la síntesis de las interrelaciones activas que se dan en este, probando sus variables y prediciendo las consecuencias en los usuarios. Forma los cimientos para que los grupos de procesos consideren los rediseños y mejoras y pongan señales primordiales en aspectos medios de los procesos y en sus efectos.

Documentación de procesos son métodos estructurados usados en manuales que permitan entender los contextos y pormenores de procedimientos claves.

Rediseño y mejora de procesos el analizar los procesos podrían originar plantear actividades que incrementen la eficiencia, reduciendo costos, mejorando las condiciones y acordar el tiempo aminorando el plazo de las producciones y entregas de los productos o servicios.

La Mejora de Procesos; según ISO 9001, normatividad a nivel mundial aplicada al sistema de gestión de calidad (SGC) centrada en la totalidad de los recursos de gestión, de la eficiencia de sus productos o servicios, da orientaciones acerca de elementos de SGC ,trascendental es acreditar los procesos y

especialmente la forma en que deben registrarse , la acción de documentar un proceso no lo excluirá que, con el paso de los años se incorporen modernizaciones o hallar maneras más pertinentes para ejecutar las acciones determinadas en los procesos, aparecerán conflictos (reclamos del destinatario, despilfarros de bienes, etc.), o se constatará que los procesos no están adaptados a las necesidades de los clientes (necesidades de reestructuraciones en los procesos), necesiándose necesariamente ejecutar aplicar los ciclos de mejoras.

Las acciones de mejoras son todas acciones destinadas a transformar las formas en que se desenvuelven los procesos. Estos mejoramientos, deberán verse reflejados en las mejoras del indicador del procedimiento. Podemos realizar mejoras en los procesos a través de aportes creativos, imaginativos y con orientación crítica. Entre estas categorías tenemos: Simplificación y eliminación burocrática (simplificación de la comunicación, eliminación de duplicidad, etc.). Organizarla la manera de hacer las acciones, mejoramiento en la eficacia para usar el recurso humano, Aminorar los tiempos de los ciclos, analizar los valores, y realizar convenios con el proveedor.

La mejora continua son procesos estructurados donde participarán todos los individuos con el fin de acrecentar de manera progresiva las condiciones, las competencias y el rendimiento incrementando los valores para los clientes incrementado la eficacia en la utilización de los materiales. Aplicar continuamente las estrategias producen bondades a los usuarios (mejores cumplimientos de sus requerimientos), en las organizaciones (más instinto que detecten conveniencias e incrementar la eficacia) en los individuos (mayores capacidades, motivaciones y satisfacciones por los trabajos realizados). Entre las utilidades derivadas de un pertinente mejoramiento en el proceso tenemos: Disminución del recurso (material, personal, monetario, etc.), incrementando la eficacia, disminuyendo el tiempo, incrementando la producción, disminución de defectos, la prevención, se plantea una mirada sistémica en las acciones de la institución.

Business Process Management (BPM) constituye una agrupación de metodologías, instrumentos y tecnología usados en el diseño, representación análisis y control del proceso de los negocios operativos. BPM está enfocado en el proceso de mejoramiento de los desempeños combinando los recursos

tecnológicos informativos con métodos de procesos y gobiernos. BPM es la cooperación entre entendidos en los negocios y las tecnologías que les permiten lograr procesos con gran efectividad, de forma ágil y con transparencia. BPM junta metodologías ya probadas y establecidas de gestión de procesos con nuevas clases de recursos de software para las empresas. Posibilitando avances trascendentales relacionados con la rapidez y dinamismo de la organización para mejorar la rentabilidad en sus transacciones. (AMBIT, 2020) Con BPM: Los que dirigen las empresas podrán directamente realizar, mediciones, controles y dar respuesta a todas las etapas y partes de su proceso operacional.

Los jefes de los sistemas informáticos podrán ejercer sus capacidades y materiales directamente en las actividades de transacción.

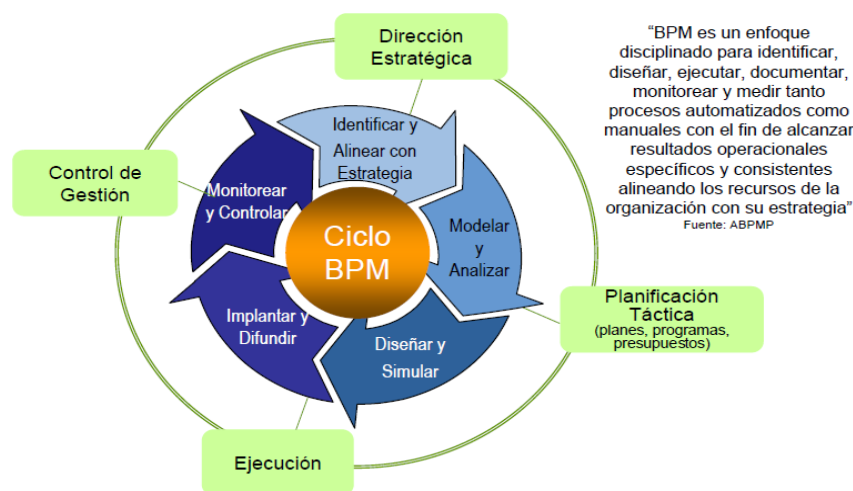
El director y sus colaboradores pueden alinearse para mejorar sus sacrificios, mejorando los desempeños personales. Las empresas, en su totalidad, pueden dar respuesta con mayor rapidez a las modificaciones y retos al momento del cumplimiento su propósito y objetivo.

DiMaria (2014) BPM “Es la especialidad que nos permitirá la gestión del proceso del servicio que permita cumplir sus metas de manera firme.”

“Será una perspectiva de gestión permanente insertado en el ciclo gerencial de la empresa”.

Figura 1

Ciclo de la BPM



Fuente: ABPMP (González, 2010)

Gran cantidad de expertos nos brindan conceptos que permiten ampliar los conocimientos y perfeccionar las definiciones en cuanto a las satisfacciones, los mismos que han progresado ampliando el conocimiento y perfeccionando los conceptos de satisfacción, los cuales han ido evolucionando progresivamente. En la actual investigación se tuvo en cuenta las definiciones que a continuación detallamos:

La satisfacción del cliente es apreciada para medir las condiciones que otorgan las empresas (teniendo en consideración la percepción del cliente), concebida como una meta trascendental para las organizaciones que desean lograr ventajas competitivas importantes (Martinez, 2019).

(Barragán & Morales, 2014) definen que: La satisfacción es la agrupación de emociones de placeres o decepciones generadas en los seres humanos como resultado de las comparaciones de los valores percibidos al usar ciertos productos (o respuestas) en relación con la expectativa hecha. Si los resultados son altamente pobres en relación con sus perspectivas, el usuario quedará disconforme. En cambio, si cumple con sus perspectivas, quedará conforme. Si supera las perspectivas los clientes quedaran muy satisfechos o complacidos las expectativas, el cliente estar muy satisfecho o complacido.

La gestión estatal requerirá de enfoques tanto para el ciudadano como también para el administrado, siendo los ciudadanos el motivo principal de ser de la empresa. Por ello es primordial que la empresa esté preocupada por identificar las carencias y perspectivas de sus usuarios para de esta manera tenga una mirada imparcial y logre satisfacerlos.

De acuerdo con la definición de secretaria de Gestión Pública (2015) administrado es el individuo natural o jurídico que hace uso de los procesos de la administración. Identificar las carencias y perspectivas de estos, deberá conducir a la organización a hacer un análisis consciente de su estado verdadero, con los datos recogidos se tomará la decisión más pertinente para poder mejorar sus procedimientos, dar a conocer la estrategia que permita lograr modificaciones y así adquirir medios de gran utilidad y adecuados que permitan alcanzar satisfacciones en sus usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

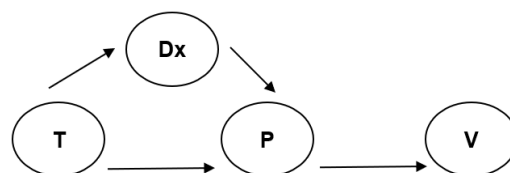
Las Investigaciones tienen como fin dar solución a la problemática o realidades, que los conocimientos científicos consolidados con las tecnologías, requieren: por ello su propósito no es el descubrimiento de principios novedosos y fortuitos, al contrario buscan construir procedimientos en relación de hallazgos ya consumados; con innovaciones tecnológicas que agreguen los conocimientos científicos y tecnológicos, propios o ajenos, buscando como fin la creación o modificación de los procesos productivos, los artefactos, las máquinas, cumplirán fines valiosos para las sociedades o instituciones.

El enfoque del estudio es cuantitativo - descriptivo con propuesta. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), es descriptivo ya que usa la información recogida que evidencien que existe una problemática; y es propositiva de acuerdo con (Robles & Manuela, 2015) en relación con los problemas encontrados se diseñará una propuesta para solucionar las problemáticas existentes, las que será validada a criterio de juicio de expertos.

Para comenzar con la ejecución de la propuesta se realizará el recojo de datos que serán analizadas de acuerdo situaciones actuales de los procesos de los trámites documentarios del Gobierno Regional de Lambayeque. Considerándose para ello la técnica de Observación participante.

Por lo que, el diseño es propositivo, no experimental y con propuesta, quedando graficado así:

Finalmente, el diseño tiene el siguiente esquema:



Leyenda:

D x: Recojo de información.

T: Revisión teórica.

P: Propuesta

V: Validación de contenido y constructo a criterio de juicio de expertos.

3.2. Variable y operacionalización

El actual estudio, presenta como variable independiente “Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM” y como variable dependiente a “Satisfacción del Usuario”. Ver anexo 1.

Dentro de las dimensiones de la variable tenemos: Expectativas: son medidas de las anticipaciones de los usuarios acerca de las condiciones del producto o servicio de la organización. La expectativa representará tanto las experiencias previas de los consumidores, incluyendo datos no exclusivos como la propaganda y el boca a boca, y las previsiones sobre las capacidades de las empresas que les permita brindar buenos servicios posteriormente. (Naldos & Villareal, 2018)

Percepciones: son medidas de evaluación a los clientes mediante las recientes experiencias del dispendio de las condiciones del producto o servicio de las empresas. Las condiciones de calidad son medidas con fines de personalizarlos, refiriéndose a la graduación que los productos o servicios satisfacen la carencia a nivel individual de los clientes, y la fiabilidad, que son las frecuencias con la que las cosas van mal con los productos o servicios

Complacencias: Son las respuestas a las saciedades de los clientes. Enjuiciando sobre determinados rasgos de los productos o servicios en sí mismo, proporcionan niveles placenteros de recompensas que se relacionan con los consumos (Guzman & Ramos, 2018)

Seguridad: Grupo circunstancias psicológicas, físicas, ambientales y sociales que permitirán a los trabajadores desenvolverse de manera satisfactoria en la totalidad de todos los ámbitos de su existencia. Las organizaciones que reconocen estos aspectos ofrecen a sus colaboradores entornos saludables, para no ver afectado su condición física y psicológica durante el desempeño de sus actividades.

3.3. Población, muestra y muestreo

El grupo poblacional del estudio lo conforman 100 personas; personal y usuarios que realicen trámites en el Gobierno Regional de Lambayeque.

La muestra fue seleccionada Personal y usuarios que realicen trámites en las oficinas de logística del Gobierno Regional de Lambayeque (50).

Criterio de exclusión

Se realizó un muestreo no probabilístico tomando en cuenta la conveniencia y concurrencia al área de logística, ligada directamente a la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Observación participante

Técnica de observación usada donde el indagador participa con el investigado (objeto de estudio) sus entornos, experiencias y tareas cotidianas que le permitan identificar de manera directa todos los datos que tienen los participantes de la investigación acerca de sus mismas experiencias, es decir, buscan identificar la existencia diaria de la población partiendo de ellos mismos.

Durante el estudio, para recoger datos, el experto deberá hacer la selección de un grupo de la población, a quienes se interrelacionará y los observará, conociendo la lengua de los integrantes del estudio, sabiendo que hay vocablos que tienen significados y usos variados de un pueblo a otro.

Se utilizó la técnica de la entrevista y verificación de información para relacionarse con la agrupación y registrar los mismos se utilizó la narrativa (diarios de campo o cuadernos de notas en los cuales se escribió los impactos vividos y observados, organizándolas a futuro) y audiovisuales (fotos y vídeos).

Técnica

La técnica usada para recoger los datos del estudio será la encuesta, pues ella nos permite lograr y confeccionar la información con mayor rapidez y eficiencia. De acuerdo con (Schettini & Cortazzo, 2016) conceptúa las encuestas de la siguiente manera "Son formas de entrevistas o interrogatorios estructurados los cuales son aplicados a agrupaciones de individuos seleccionados con la finalidad de hallar datos específicos, mediante diversidad de interrogatorios verbales o escritos.

Instrumentos

El instrumento aplicado fue el cuestionario, un cuestionario para la variable satisfacción del usuario

“El Cuestionario es una herramienta importante en una investigación. El cual es manejado principalmente en el desarrollo de un estudio, usado largamente en investigaciones de forma cuantitativa” (Hernandèz, Fernàndez, & Baptista, 2014)

Así mismo, el cuestionario para la medición de esta variable de estudio fue elaborado con una serie de 24 preguntas mediante el Alfa de Cronbach (α), un coeficiente utilizado para medir la fiabilidad de una escala de medida o test; compuesto por 3 niveles de respuesta: Totalmente en Desacuerdo, Algunas Veces Totalmente de Acuerdo que será necesario para recolectar los datos suficientes y medir la variable.

El instrumento estuvo sujeto a la validez por juicio de tres (03) expertos, quienes bajo su discernimiento y experiencia darán la aprobación para que sean aplicados.

En ese sentido, la fiabilidad obtenida del cuestionario de satisfacción del usuario fue de 0.77 (α).

Tabla 1

Fiabilidad del Cuestionario de satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.770	24

Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

Finalmente, los datos del análisis descriptivo se clasificaron en niveles, los cuales fueron diseñados y elaborados para mejorar el estudio y la interpretación de los resultados a través de las siguientes condiciones.

Tabla 2

Niveles de la variable satisfacción del usuario

Niveles	Rango
No óptimo	24-40
Regular	41-56
Óptimo	57-72

Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

3.5. Procedimientos

Para desarrollar y llevar a cabo el procedimiento, en primer lugar, se brindó las facilidades de manera oportuna por parte de la entidad, para luego llevar el permiso correspondiente a la Institución, posterior a ello se llevó a cabo la revisión bibliográfica en base a la problemática estudiada, la misma que permitirá procesar y organizar la información, finalizando con la construcción de la operacionalización de la variable de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la información se usó la estadística descriptiva que permitieron elaborar cuadros y gráficos estadísticos. Procedimientos primordiales para procesar los datos recogidos al aplicar el instrumento mediante el uso del SPSS versión 28, usándose también el software Excel.

3.7. Aspectos éticos

Se ha considerado los autores usados en el estudio por los cuales son citados adecuadamente. También se respetan la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo que permiten realizar el presente estudio en el nivel de Postgrado, así mismo tener los consentimientos informados del Gobierno Regional de Lambayeque que es donde se llevará a cabo la investigación, realizando la protección siempre de los datos brindados, lo que permitirá analizar e interpretar la información y así arribar a las conclusiones.

IV.RESULTADOS

Análisis descriptivo

Los resultados se realizan en base a los objetivos de la investigación, las cuales se ha obtenido lo siguiente:

Tabla 3

Distribución por sexo de personas que realizan trámite en la oficina de logística del Gobierno Regional de Lambayeque.

Sexo	N	%
Femenino	20	40.0
Masculino	30	60.0
Total	50	100.0

Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

En la tabla 3 se observa que, del total de 50 participantes, el 60.0% de las personas que participaron en la muestra son de sexo masculino, mientras que el 40.0% (20) son mujeres, lo cual demostraría los patrones culturales en cuanto a la realización de funciones de tramite documentario.

Tabla 4

Niveles de satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	%
No Óptimo	1	2.0
Regular	25	50.0
Óptimo	24	48.0
Total	50	100.0

Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

En la tabla 4 se logró evidenciar los resultados de la satisfacción del usuario obtenido de la muestra de 50 participantes, de las cuales el 50.0% se situó en el nivel regular, el 48.0% en óptimo, mientras el 2.0% en nivel no óptimo.

Tabla 5

Niveles de expectativa.

Expectativa	Frecuencia	%
No Óptimo	1	2.0
Regular	39	78.0
Óptimo	10	20.0
Total	50	100.0

Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

En la tabla 5 se obtuvieron los resultados de los niveles de expectativa, en la cual el 78.0% se estableció en el nivel regular, el 20.0% en se ubicó en nivel óptimo y el 2.0% en el nivel no óptimo.

Figura 2

Nivel de la dimensión 1



Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

Tabla 6

Niveles de percepción.

Percepción	Frecuencia	%
No Óptimo	2	4.0
Regular	14	28.0
Óptimo	34	68.0
Total	50	100.0

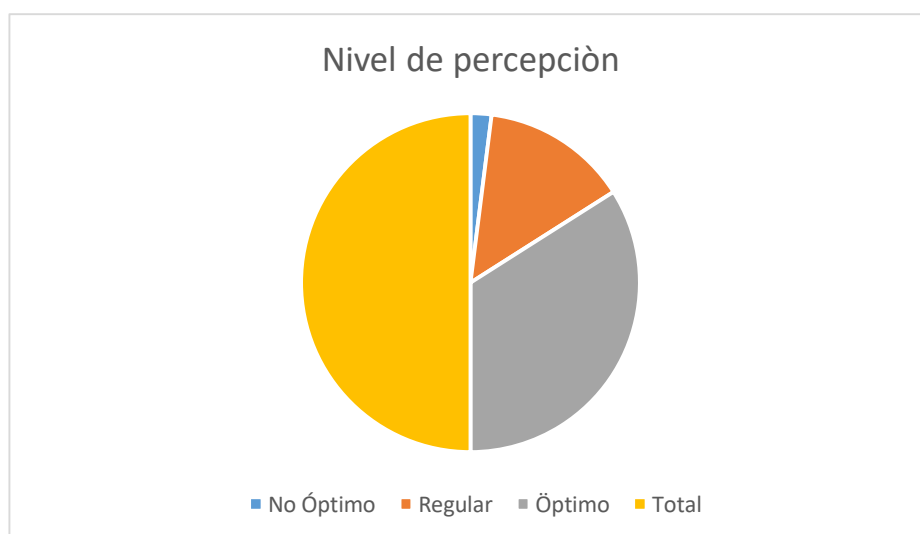
Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario.

En la tabla 6 se obtuvieron los resultados de los niveles de percepción, en la cual el 68.0% se estableció en el nivel óptimo, el 28.0% en se ubicó en nivel regular y el 4.0% en el nivel no óptimo.

Para mayor visualización podemos observar la figura 3 en la cual observamos el mayor porcentaje de frecuencia respecto al nivel de percepción en un 68% “óptimo”.

Figura 3

Nivel de la dimensión 2



Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

Tabla 7

Niveles de complacencia.

Complacencia	Frecuencia	%
No Óptimo	9	18.0
Regular	24	48.0
Óptimo	17	34.0
Total	50	100.0

Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

En la tabla 7 se obtuvieron los resultados de los niveles de complacencia, en la cual el 48.0% se estableció en el nivel regular, el 34.0% en se ubicó en nivel óptimo y el 18.0% en el nivel no óptimo.

Para mayor visualización podemos observar la figura 4 en la cual observamos el mayor porcentaje de frecuencia respecto al nivel de complacencia en un 48% “regular”.

Figura 4

Nivel de la dimensión 3



Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

Tabla 8

Niveles de seguridad

Seguridad	Frecuencia	%
No Óptimo	13	26.0
Regular	21	42.0
Óptimo	16	32.0
Total	50	100.0

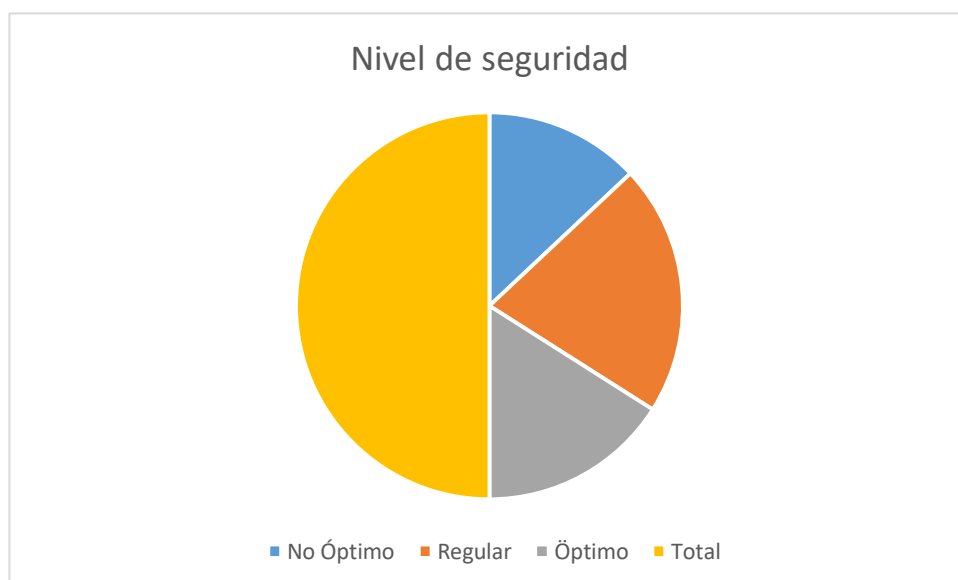
Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

En la tabla 8 se obtuvieron los resultados de los niveles de seguridad, en la cual el 42.0% se estableció en el nivel regular, el 32.0% en se ubicó en nivel óptimo y el 26.0% en el nivel no óptimo.

Para mayor visualización podemos observar la figura 5 en la cual observamos el mayor porcentaje de frecuencia respecto al nivel de seguridad en un 42% “regular”.

Figura 5

Nivel de la dimensión 4



Fuente: cuestionario de satisfacción del usuario

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados en el estudio de los 50 participantes, que tuvo objetivo general; proponer un modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque, la misma que se ha observado un gran porcentaje de personas masculinas responsables de realizar los trámites en el área de logística, en ese sentido Sorigué (2020) manifiesta que, en el mundo moderno se está observando la presencia de la mujer en el ámbito laboral, exclusivamente en las áreas de logística de las instituciones públicas y privadas. Esta imagen ha generado cambios en el plano social, rompiendo las barreras y esquemas mentales que en algunas partes del mundo aún persisten. Estos cambios vienen acompañados de la evolución de nuevas tecnologías, que a su vez amerita readaptar los perfiles de puestos a las necesidades de las organizaciones.

Además, numerosos estudios científicos han confirmado que la diversidad de género fomenta la colaboración, a la vez que estimula la productividad, algo que está en el centro de todas las instituciones del estado.

En los últimos años, la mujer ha tenido mayor presencia en el ámbito laboral y académico, esto ha hecho que veamos ocupar cargos de término medio por parte de este género. Respecto a ello Kamt (2016) afirma que desde los años 90´ las mujeres han sido partidarias de un proceso de competencia en el ámbito laboral en paridad de condiciones profesionales, sin embargo el sexo masculino sigue poseyendo favoritismo principalmente en cargos directivos.

En las instituciones públicas y privadas peruanas, persiste un desequilibrio entre varones y mujeres, según una encuesta realizada por la (Consultora Cornestore, 2014) manifestó que en el Perú solo el 4% de las féminas se desempeñan en cargos gerenciales, siendo uno de los espacios con menor figura femenina: el área de logística y transporte (3%).

Tal como lo precisa la Organización Internacional del Trabajo (2015), en su artículo: "La Mujer en la Gestión Empresarial", precisa que el Perú se encuentra ubicado en el puesto 75 entre los países con menos féminas en cargos líneas jerárquicas en América Latina, puesto que 03 de cada 10 mujeres ocupan dichos

cargos. Ante ese contexto, aún se tienen que superar brechas que les permita romper el “techo de cristal”.

En lo que respecta al primer objetivo específico del estudio, fue identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Lambayeque, la misma que se encuentra conformada por cuatro dimensiones: expectativa, percepción, complacencia y seguridad. Es importante mencionar que los niveles resultados obtenidos en este objetivo fueron: el 50% presenta un nivel promedio de satisfacción, mientras que un 48% manifiesta estar satisfecho.

Recogiendo lo manifestado por Barragán & Morales (2014) la satisfacción es considerada como el conjunto de emociones, placeres o desilusiones generadas entre los seres humanos, esto a causa del equilibrio de la escala de valores percibidos al utilizar ciertos productos en relación con la expectativa hecha.

La definición de líneas arriba nos revela que a pesar de que los grados de satisfacción del área usuaria parecen fáciles de efectuarse, son aún más complicadas de lo que reflejan, ello porque estarían vinculados a aspectos psicológicos al instante que el usuario valora sus perspectivas.

Según Ortiz (2018) las instituciones gubernamentales nacional y local puedan brindar bienes y servicios públicos que forjen un impacto ya sea significativo o perjudicial para los ciudadanos. Esto supone que toda persona tiene derecho a recibir servicios de manera eficiente y eficaz durante la ejecución de una gestión o solicitar algún servicio en particular. En ese sentido, la Gestión administrativa, como parte de la Gestión Pública, tiene un rol fundamental en la calidad de servicio al área usuaria.

En consonancia con lo antes explicado, (Bernal, 2016) el rol de los Gobiernos Regionales en la ejecución de las políticas de gobernabilidad de una nación es fundamental certificar el logro de sus objetivos, para ello debe contar con el recurso humano idóneo que reúna las condiciones necesarias del puesto. Para ello, hay que considerar que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su rol dentro de la organización.

Es así como la eficacia en una institución gubernamental se puede alcanzar cuando se ha inspirado en las personas, un conjunto de actitudes positivas hacia los objetivos de la organización (Chiavenato, 2009).

Entonces, podemos afirmar que “satisfacción del usuario”, está sujeta a la buena relación que existe entre la organización y el área usuaria; en donde ahora deben implicarse todas las áreas funcionales en la misma línea, ya que el objetivo esencial es mantener al usuario satisfecho, adicionado un valor agregado al servicio de atención, que compense o supere las exigencias, sus expectativas, manteniendo en el tiempo estas relaciones sociales.

(Izquierdo, 2019) menciona, que los discernimientos de la calidad y las reflexiones de satisfacción han sido valorados como aspectos primordiales para analizar y describir las conductas deseables del consumidor.

Ahora de detalla los resultados obtenidos de las diferentes dimensiones de los niveles de satisfacción, para ello da a conocer los resultados de la primera dimensión de expectativa, las mismas que arrojaron un 78% muestra un nivel promedio y un 20% una actitud positiva.

Según (Bolaños, 2015) el servicio de atención al área usuaria se sitúa en otorgar servicios de calidad, donde todas las acciones o inacciones de la entidad durante el ciclo de la Gestión impactan favorablemente en la prestación final que se ha ofrecido. Así mismo, cabe mencionar que todo ciudadano de procedencia natural o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al instante de realizar alguna gestión o solicitar ciertos servicios del Estado.

Las expectativas de los usuarios, también se considera como un estado psicológico, de ánimo positivo que causa la experiencia a la hora de adquirir o recibir un producto o servicio recibido por una entidad reconocida. En la misma línea (Kotler & Armstrong, 2017) señala que las expectativas son subjetivas, determinan en gran medida la percepción del cliente sobre la calidad de atención recibida, ya que necesita satisfacerlas.

La entidad debe ser minuciosa al instaurar el nivel correcto de expectativas para el usuario; ya que si no logran hacerlo, la insatisfacción del ciudadano se verá reflejado en las conductas disruptivas hacia la institución (Sánchez, 2019). Ofrecimientos que hace la organización sobre los beneficios que brinda su prestación del servicio, se basan en experiencias vividas, tales como las opiniones de terceras personas que influyen al usuario como familiares y personas cercanas (Martínez, 2016).

En resumen, si el área usuaria resulta insatisfecha es porque el servicio que se le ha ofrecido no ha llenado por completo sus expectativas López, Olivera, & Tinoco (2018).

Por otro lado, en la dimensión de percepción, se observa que el 68% muestra un nivel óptimo y un 28% un nivel promedio. Esto se encuentra referido el cómo se evalúan, recogen y percibe los servicios de una organización (Matsumoto, 2014).

También para (López, V., Olivera, H., & Tinoco, R., 2018) la satisfacción del ciudadano presenta un elemento procedente de las particularidades del producto o servicio, dichas peculiaridades se añaden a las percepciones de calidad que el usuario tenía preliminarmente, a partir de ello, el usuario otorga un juicio sobre su nivel de satisfacción.

La percepción de los individuos se fortifica conforme se vaya dominando a través de las experiencias de vida, dado que las personas asimilan perenemente a descifrar las sensaciones de su medio que es cambiante (Schiffman & Lazar, 2001).

En tal sentido, el proceder de las personas será fuertemente separado de la percepción y su realidad, es decir, en el ejemplo de dos personas con una motivación similar y en iguales circunstancias, estas funcionarán de manera desigual de acuerdo con su forma particular de percibir la realidad.

Entonces, la percepción del usuario juega un papel fundamental, frente a la calidad del servicio, debido a que si esta es alta y cumpla con sus expectativas, o de lo contrario se torna crítica en el proceso de interacción, generado que la calidad disminuye ante los ojos del área usuaria, pese a haber recibido un buen servicio en

otro momento. En el sector privado, por lo general el usuario tiene la oportunidad de escoger entre un abanico de opciones la variedad del producto que desea recibir. Sin embargo, en el sector público no es el mismo proceder, ya que el abastecimiento de los servicios públicos le compete al Estado a través de las diferentes organizaciones públicas, es por lo que nace la importancia de mejorar la calidad y satisfacción de los servicios ofrecidos a los ciudadanos (Linares, 2014).

En la dimensión de complacencia, se obtuvo que un 48% de los participantes muestra un nivel regular y un 18% un nivel no óptimo. Esto refleja, que el desempeño percibido no excede a las expectativas del usuario (disconformidad). Una realidad superior a las expectativas puestas en un producto o servicio no tiene por qué provocarnos la comodidad. Para ser eficaces, lo primero que nos induce es duda o incertidumbre, que consecutivamente puede trasladarse o no al estado de complacencia (satisfacción, placer y contento que resulta de algo), (Jiménez, 2018).

Estos fundamentos surgen de la teoría de elección del consumidor, la cual se sustenta en los elementos primordiales de los usuarios, en sus recursos disponibles para adquirir bienes y servicios de manera ilimitada, en este sentido, cuando los usuarios adquieren algún bien o servicio consideran sus costos y beneficios, adquiriendo un conjunto de estos para la complacencia de sus deseos y carencias de la mejor forma posible.

Según Bachelet (1992) considera que la complacencia es un impulso emocional de los consumidores en resultado al uso de un bien o servicio. Afirmaba que esta definición guardaba una correspondencia entre la experimentación a la complacencia desde el momento de la adquisición y la satisfacción practicada por los ciudadanos habituales.

Finalmente, en la dimensión de seguridad, arrojaron un 42% en nivel regular y un 26% en un nivel no óptimo. La seguridad, se forma de la interacción progresiva de comunicación entre dos o más personas, en el ámbito laboral; es entre el empleador y el usuario. Esta experiencia está asociada al sistema personal de valores, empatía, fiabilidad, honestidad, conocimientos, y se espera sea

significativa; sin embargo, incluye la posibilidad de la desilusión, y por tanto es una acción que sufre cierto riesgo.

En la actualidad, cualquier institución pública o privada de un estado, debe disponer tanto de la seguridad como de la calidad de sus servicios como sistemas integrados en sus procesos productivos. La representación de ambas desde la prevención proactiva garantiza una gestión más inequívoca, beneficiosa, eficiente y sobre de mayor satisfacción al usuario, aportando con ello beneficios a la sociedad (Sánchez, 2020).

González (2006), manifiesta que la calidad se empezó a aplicar a los servicios de seguridad porque se requería prestar atención a los niveles de satisfacción de los usuarios, siendo estos los más importantes.

Como lo manifiesta Delgado (2015) indica la forma de cómo lograr que las diferentes áreas estén ordenadas con las estrategias de la organización y a la vez con las pretensiones de esta, acrecentar la disposición, confianza e integridad de las prestaciones TI con cometido crítico, brindando apoyo adecuado a la necesidad del consumidor, especialmente acerca de las gestiones de los mantenimientos preventivos y correctivos, al tiempo generemos satisfacciones en los colaboradores por los servicios brindados; pues todo ello influye en las percepciones de los servidores.

Es por ello, que los organismos del Estado o del ámbito privado no podrían existir si no documentan sus acciones. Sería ineficaz su servicio si solamente dependieran de los procesos memorísticos de sus empleados para acordarse de los trámites realizados. Sin la documentación debidamente ordenada cualquier organización no podría funcionar. La documentación y especialmente los datos que poseen son los elementos primordiales que los organismos requieren para funcionar de manera eficiente y eficaz.

VI. CONCLUSIONES

1. El modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario reduce los tiempos promedios de atención en los diferentes trámites documentarios que realizan los usuarios eliminando actividades repetitivas y optimizando los recursos.
2. El Perú solo el 4% de las féminas se desempeñan en cargos gerenciales, siendo uno de los espacios con menor figura femenina: el área de logística y transporte (3%).
3. En lo que respecta al primer objetivo específico del estudio, fue identificar el nivel de satisfacción del usuario en el Gobierno Regional de Lambayeque, la misma que se encuentra conformada por cuatro dimensiones: expectativa, percepción, complacencia y seguridad. Es importante mencionar que los niveles obtenidos en este objetivo fueron: el 50% presenta un nivel promedio de satisfacción, mientras que un 48% manifiesta estar satisfecho.
4. En la primera dimensión de expectativa, el 78% muestra un nivel promedio y un 20% una actitud positiva. Las expectativas de los usuarios, también se considera como un estado psicológico, de ánimo positivo que causa la experiencia a la hora de adquirir o recibir un producto o servicio recibido por una entidad reconocida.
5. Por otro lado, en la dimensión de percepción, se observa que el 68% muestra un nivel óptimo y un 28% un nivel promedio. Esto se encuentra referido el cómo se evalúan, recogen y percibe los servicios de una organización (Matsumoto, 2014).
6. En la dimensión de complacencia, se obtuvo que un 48% de los participantes muestra un nivel regular y un 18% un nivel no óptimo. Esto refleja, que el desempeño percibido no excede a las expectativas del usuario (disconformidad).
7. Finalmente, en la dimensión de seguridad, arrojaron un 42% en nivel regular y un 26% en un nivel no óptimo. En la actualidad, cualquier institución pública o privada de un estado, debe disponer tanto de la seguridad como de la calidad de sus servicios como sistemas integrados en sus procesos productivos.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la institución, se recomienda aprobar e implementar estrategias basadas en habilidades blandas, para motivar a los trabajadores para una participación activa, con el fin de mejorar sus habilidades que influirán positivamente en los niveles de satisfacción del usuario.
2. A los trabajadores de la institución, participar activamente de las capacitaciones programadas por la entidad, con el fin de lograr con éxito el desarrollo y fortalecimiento de sus actividades, que influirá positivamente en su vida laboral.
3. A los investigadores, continuar realizando propuestas que conlleven a la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores.

VIII. PROPUESTA

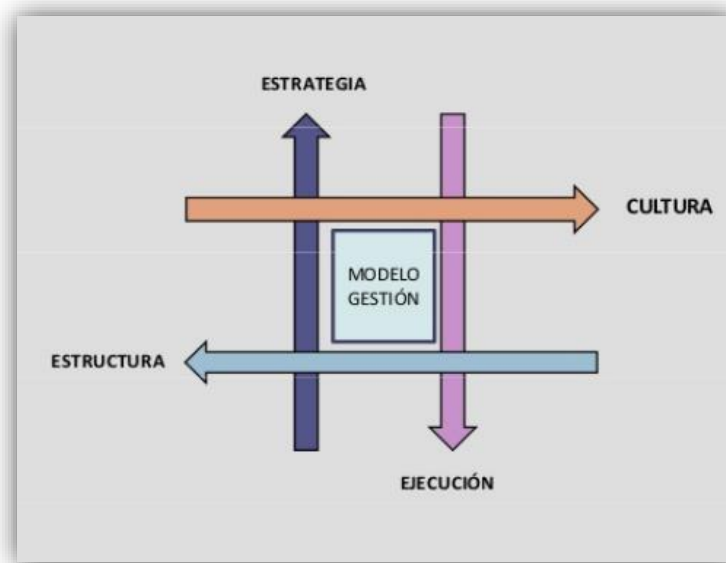
La presente investigación se realiza en el contexto del Gobierno Regional de Lambayeque que por su naturaleza de entidad gubernamental, sus procesos institucionales generan grandes cantidades de documentos físicos que recorren las diferentes dependencias de la institución en la realización de los diferentes trámites documentarios es así que Algunos problemas identificados en dicha institución son: desorientación del usuario, extensión de los plazos planificados en un trámite, repetición de tareas, procesos deficientes de gestión ya que no cuentan con una estandarización de los procesos y un óptimo flujo de la documentación.

Por lo tanto podemos deducir que todos estos problemas generan principalmente insatisfacción en el usuario causado por el desconocimiento del estado del trámite documentario, pérdidas de tiempo y costos innecesarios.

El proyecto a desarrollar surge como propuesta de solución para mejorar la gestión actual de trámites documentarios con la finalidad de proponer un modelo que les dé mayor satisfacción a los usuarios al momento de realizar un trámite documentario en el Gobierno Regional de Lambayeque.

El modelo propuesto logrará brindar a los usuarios una solución rápida a los problemas que le aquejan proporcionándoles una mejor orientación al momento de realizar sus trámites documentarios generando una mayor satisfacción del usuario.

MODELO DE GESTIÓN



Fuente: Elaboración propia



Estrategia

- Es clave que la empresa se mantenga concentrada en sus estrategias de negocio.



Ejecución

- Cumplir con los objetivos establecidos y, si es posible, excederlos. Con el fin de que sus operaciones sean ejecutadas con excelencia



Cultura

- Hay que crear una cultura que esté ampliamente inspirada en el desempeño.



Estructura

- Hay que propiciar una estructura horizontal que le permita ser rápido y flexible, para reducir la burocracia y simplificar el trabajo.

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- 9001, I. (2015). Sistemas de gestión de la calidad . Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- AENOR. (2015). Serie de normas ISO 30300 - Beneficios de integrar la gestión de documentos en los procesos del negocio. Grupo de Difusión del CTN50/SC1 “Gestión de documentos y aplicaciones” de AENOR.
- Alcoberro, R. (2015). MAX WEBER (1864-1920) . Obtenido de R Alcoberro: <http://alcoberro.info/V1/Weber.pdf>
- AMBIT. (18 de MARZO de 2020). *AMBIT BST*. Obtenido de <https://www.ambit-bst.com/blog/qu%C3%A9-es-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-bpm>
- Barragán, A., & Morales, C. (2014). PSICOLOGÍA DE LAS EMOCIONES POSITIVAS: GENERALIDADES Y BENEFICIOS. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 103-118.
- Bernal, A. S. (2016). Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del gobierno regional Lambayeque – 2016 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3819>.
- Bolaños, K. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. Lima: NEVA STUDIO SAC.
- Bustelo, C. (2011). Serie ISO 30300 - Sistema para la gestión de los documentos. SEDIC. Asociación Española de Documentación e Información Científica.
- Bustelo,Ruesta, C. (2011). Los grandes temas relacionados con la gestión documentos: desafíos y oportunidades. *El profesional de la información - Observatorio*, 20(2), pp. 129-133.
- Bustillos, L., & Jáuregui, J. (2018). Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos BPM para el área de distribución de productos terminados [Para obtener el grado de Bachiller en: Ingeniería Industrial]. Universidad Tecnológica del Perú
- Casas de Barran, A., Griffin, A., Millar, L., & Roper Michael. (2013). Organization and control of administrative documents. Management of public sector documents from an archival perspective. Spain: University of the Republic.

- Castelló C., L. (2006). Descripción de un sistema de información gubernamental: Argos. *El profesional de la información*, 15(3), pp. 202–208.
- Cornerstone, E. S. (30 de mayo de 2014). Perú: Solo 4% de empresas tiene a una mujer como gerente general. <https://peru.com/actualidad/economia-y-finanzas/peru-solo-4-empresas-tiene-mujer-como-gerente-general-noticia-256056>.
- Constaín, S. (2017). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-61594_recurso_pdf.pdf
- Chávez Olano, M. I y Delgado Rodríguez, A. L. (2018). Modelo de Gestión de incidencias aplicando ITIL V3 para mejorar la calidad del servicio de TI en la Red Asistencial Lambayeque – Essalud – 2018 [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Computación e Informática- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3165>
- Chiavenato, I (2009). Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. Mexico: McGraw Hill.
- Delgado Chávarry, A. H. (2015). Implementación del marco de trabajo ITIL para apoyar la gestión de los servicios del Centro de Sistemas de Información en la Gerencia Regional de Salud [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] <http://hdl.handle.net/20.500.12423/542>
- De Laurentiis, R. (2003). BPMS, Technology for the Integration and Orchestration of Processes, Systems and Organization. Retrieved from [agazine.com](http://www.rrhmagazine.com): <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=253>.
- DiMaria, J. (2014). Improving Your Business with Management System Standards. *Quality Magazine*.
- Escalante, P. (2016). INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA. LIMA: © Universidad Continental.
- Freund, J., Rucker, B., & Hitpass, B. (2014). BPMN 2.0 Manual de Referencia y Guía Práctica (IV ed.). Santiago de Chile, Chile.
- García-Morales, E. (2012). Consultores en información y documentación. Obtenido de Estándares de gestión documental.
- Garimella, K., Lees, M., & Williams, B. (2008). Introducción a BPM (Edición especial de Software AG ed.).

- González Carvajal, D. (2010). Design and implementation of an approval system based on workflow. Thesis. Higher Polytechnic School of the Carlos III University of Madrid.
- González, A., & Brea, F. (2006). Relationship between service quality and consumer satisfaction: Its evaluation in the field of thermal tourism. *European Research on Business Management and Economics*, 12(1): 251-272.
- Gonzales,R & Huamani, K. (2014).Sistema de trámite documentario. Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua, Perú.
- Guzman, A., & Ramos, J. (2018). "Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección regional de educación Pasco - 2017.". *Para Optar el Título Profesional de:Licencia en Administraciòn*. Cerro de Pasco, Perú.
- Hernandèz, R., Fernàndez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn*. Mexico: McGRAW-HILL /INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- IBM Corporation. (2014). Obtenido de https://www.ibm.com/marketing/iwm/iwm/web/signup.do?source=sw-app&S_PKG=ov1172&S_TACT=109KA6HW&lang=es_ES
- Ícaro Fernández, M. (2013). Implantación de la metodología BPM en la EPS International labor organization. (2015). L Women in business management gaining momentum. Obtained from OIT Web site: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_335674.pdf.
- Izquierdo, F. (2019). Atención al cliente en el proceso comercial. IC Editorial
- Jiménez, P. M. K. (2018). Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua, Año 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29203>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing Fundamentals* (13th ed.). Pearson Education.https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&pg=PA11&dq=Customer+Satisfaction+koter&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje6oG1zb3cAhWmgAKHeSKCdwQ6AEILzAB#v=customer_satisfaction&q=Satisfaction=customer_satisfaction.

- Linares, C. (2014). Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público. (Tesis de posgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- López Carrizosa, F. J. (2008). The Process Management Approach and Organizational Design. School of Administration of the EAFIT University, Medellín.
- López, V. L. J., Olivera, H. S. J., & Tinoco, R. D. A. (5 de setiembre de 2018). Satisfacción Del Usuario En El Marco De La Relación Estado Ciudadanos: Políticas Y Estrategias Para La Calidad De Atención Al Contribuyente En El Servicio De Administración. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- López, A & Peralta, D. (2008). Sistema de gestión integral de trámites para la ventanilla única empresarial. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Martínez, R. (2016). Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes. Ediciones de la U.
- Martínez, A. (Mayo de 2019). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao. Piura, Perú.
- Matsumoto, R. (octubre de 2014). Development of the Servqual Model for measuring the quality of service in the company. (U. C. Pablo, Ed.) Perspectives (34), 181-209.
- Ministerio de Fomento. (2015). Gestión documental. España.
- Ministros, P. d. (2021). Secretaria de Gestión Pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/plan-nacional-de-simplificacion-administrativa/>
- Naldos, V., & Villareal, S. (Junio de 2018). Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la Universidad de Piura Campus Lima a través de la herramienta SERVQUAL. Lima.
- Ortiz, M. R. (2018). Influencia de la Gestión del Tiempo en la Ejecución de Obras Públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2015 –2016. Tesis para optar el Grado Académico de maestro en ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

- Pepper, S. (2011, May). Medwave. Retrieved from <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Piraquive, F. N. (Julio-Diciembre de 2008). What is BPM and how is it articulated with business growth? *Business process management BPM (Business Process Management), ICTs and business growth*, 7(15), 151-176.
- Pública, S. d. (Setiembre de 2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Lima: © Presidencia del Consejo de Ministros.
- Quinteros Gómez, L. F. (2015). Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales -2015 [Proyecto para optar al título de Magister en Gestión y Desarrollo de Proyectos de Software - Universidad Autónoma de Manizales]. https://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/631/2/Modelo_ITI_L_gesti%C3%B3n_servicios_TI_cooperativa_caficultores_Manizales.pdf
- Ramos, F. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Arequipa.
- Romero, R., & Fernández, E. (2011). Un sistema de gestión documental automatizada para museos. *El profesional de la información*, 11(4), pp. 308 - 318.
- Robles, P., & Manuela, R. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Nebrija Universidad*, 18.
- Rueda-Vildos, H., & Valenzuela-Urra, C. (2014). Document database managed with Winisis on Dropbox. *The information professional*, 23(5), pp. 543-549..
- Santos, L. F. M., & Santos de la Cruz, E. G. (2013). Aplicación práctica de BPM para la mejora del subproceso de picking en un Centro de Distribución Logístico. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 120-127.
- Sánchez, V. (2019). FASCINATION CX: Construye la Experiencia Fascinante del Cliente y hazlo Rentable. OEG.
- Sánchez Pérez, C. (2015). Percepción Ciudadana Y Profesional Sobre Los Servicios Sociales Municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha. tesis para optar el grado de licenciada en sociología. Universidad nacional de educación a distancia, Madrid

- Sánchez, S. J. (2020). La seguridad es sinónimo de calidad. http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2014/01/calidad_prl_Seguridad_sinonimo_calidad.pdf
- Sorigué, B. (02 de octubre de 2020). El rol de la mujer en el sector de la logística. <https://www.diarioelcanal.com/el-rol-de-la-mujer-en-el-sector-de-la-logistica/>.
- Soto,E.(2014).Ventanilla única de comercio exterior mexicana, avances, retos y pendientes tras su implementación. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Schiffman, L. y Kanuk, L. (2001). Consumer Behavior (7th ed.). Mexico: Pearson Education.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2016). *Técnicas y estrategias de la investigación cualitativa*. La Plata: Editorial de la Universidad de la Plata.
- Turín, N. (2017). Organización y gestión por procesos. Huancayo: © Universidad Continental.
- Uribe, L. (2012). Estado de arte: groupware y workflow. Obtenido de http://pegasus.javeriana.edu.co/~groupage/archivos/entregables/estado_art e/GROUPWARE-WORKFLOW/ESTADOARTE_GROUPWARE-WORFLOW_05DIC05.pdf
- Valles, M & Taquiri, O. (2011). Diseño e implementación del sistema de trámite documentario en la municipalidad del Callao. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.
- Workflow Management Coalition Members. (2008). Reference Model, The Workflow Management Coalitiion.

ANEXO 01

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM	(Rodríguez, 2012) El modelo de gestión debe enfocarse en tres pilares fundamentales de las organizaciones: los procesos, las personas y la tecnología. Estos pilares deberán estar alineados con la visión, misión y valores.	Business Process Management (BPM) es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno.	Estructura del Tiempo	Tiempo del trámite	ESCALA DE TIPO LIKERT 1: Totalmente en desacuerdo 2: Algunas veces 3: Totalmente de acuerdo
				Horario adecuado	
			Estructura del Costo	Costo del trámite	
				Grado del precio y servicio	
			Estructura del Rendimiento	Eficiencia	
				Puntualidad en la atención	
Personal capacitado					
Satisfacción del usuario	Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998).	Pizam & Ellis (1999), la satisfacción del cliente es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa dado que influye en la decisión del cliente de repetir en la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación.	Expectativas	Servicio general esperado	
				Trato esperado por el personal	
				Fiabilidad	
			Percepción	Servicio general recibido	
				Trato recibido por el personal.	
				Servicio recibido por el trámite.	
			Complacencia	Satisfacción general	
				Desconfirmación de expectativas.	
				Rendimiento comparado al ideal	
			Seguridad	Confianza	
				Transparencia	
				Profesionalidad	

ANEXO 2

Cuestionario de satisfacción del usuario

Edad _____

Sexo ___

A continuación, se presentan una serie de enunciados, procure marcar sinceramente de acuerdo como crea conveniente. Tenga en cuenta la escala presente:

1=Totalmente en desacuerdo

2=Algunas veces

3=Totalmente de acuerdo

Nº	Enunciados	Totalmente en desacuerdo (1)	Algunas veces (2)	Totalmente de acuerdo (3)
EXPECTATIVAS				
1	En una primera impresión, cree usted que el Gobierno Regional de Lambayeque brindará un buen servicio.			
2	Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.			
3	A primera impresión el personal Gobierno Regional de Lambayeque le da confianza en brindarle un buen servicio.			
4	Piensa que la atención del personal Gobierno Regional de Lambayeque le será satisfactoria.			
5	Cree que será satisfactorio el servicio o trámite que realizará.			
6	Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado			
7	En una primera impresión, cree usted que el Gobierno Regional de Lambayeque brindará un buen servicio.			
8	Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.			
9	A primera impresión el personal Gobierno Regional de Lambayeque le da confianza en brindarle un buen servicio.			
PERCEPCIÓN				
10	Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente			
11	Considera que el Gobierno Regional de Lambayeque le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados			
12	El personal de la municipal se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.			
13	El personal del Gobierno Regional de Lambayeque se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.			
14	El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.			
15	La documentación que le proporciono el Gobierno Regional de Lambayeque en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.			
COMPLACENCIA				
16	Se siente complacido con el servicio que le brinda el Gobierno Regional de Lambayeque.			
17	Se siente bien atendido por parte del personal del Gobierno Regional de Lambayeque			
18	Mis expectativas han sido superadas en el Gobierno Regional de Lambayeque			
19	El servicio que brinda el Gobierno Regional de Lambayeque satisface las necesidades personales			
20	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.			
21	Se siente complacido con la imagen que proyecta el Gobierno Regional de Lambayeque.			
SEGURIDAD				
22	El comportamiento del personal del Gobierno Regional le inspira confianza.			
23	Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita.			
24	Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan			

Anexo 3

Resultado de confiabilidad del instrumento

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad de los instrumentos Inteligencia organizacional y Comportamiento innovador fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r < 1$, "El instrumento se puede considerar confiable".

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

Análisis del Alfa de Cronbach

Se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Resumen de confiabilidad satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
.770	.771	24

El Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar nivel de satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque, de Angélica Magaly Bravo Carlos, ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.770 y de 0.771 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Cuestionario Completo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. En una primera impresión, cree usted que el Gobierno Regional de Lambayeque brindará un buen servicio.	52.78	39.522	-.194	.789
2. Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	53.02	38.265	-.025	.779
3. A primera impresión el personal Gobierno Regional de Lambayeque le da confianza en brindarle un buen servicio.	53.30	36.704	.237	.766
4. Piensa que la atención del personal Gobierno Regional de Lambayeque será satisfactoria.	52.68	38.018	.022	.775
5. Cree que será satisfactorio el servicio o trámite que realizará.	53.00	36.980	.159	.770
6. Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado	53.04	36.162	.271	.764
7. En una primera impresión, cree usted que el Gobierno Regional de Lambayeque brindará un buen servicio.	52.70	36.786	.201	.768
8. Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	53.32	38.263	-.032	.781
9. A primera impresión el personal Gobierno Regional de Lambayeque le da confianza en brindarle un buen servicio.	52.92	37.014	.106	.775
10. Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente	52.50	35.439	.381	.758
11. Considera que el Gobierno Regional de Lambayeque le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados	52.64	34.358	.454	.753
12. El personal del Gobierno Regional se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	52.82	39.987	-.234	.795
13. El personal del Gobierno Regional de Lambayeque se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	52.62	34.649	.548	.750
14. El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	52.72	34.247	.495	.751
15. La documentación que le proporcione el Gobierno Regional de Lambayeque en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	52.50	36.622	.189	.769
16. Se siente complacido con el servicio que le brinda el Gobierno Regional de Lambayeque.	53.14	34.164	.390	.756
17. Se siente bien atendido por parte del personal del Gobierno Regional de Lambayeque	53.32	36.508	.184	.769
18. Mis expectativas han sido superadas en el Gobierno Regional de Lambayeque	52.60	33.265	.731	.739
19. El servicio que brinda el Gobierno Regional de Lambayeque satisface las necesidades personales	52.92	32.524	.615	.740
20. El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	53.10	32.949	.643	.740
21. Se siente complacido con la imagen que proyecta el Gobierno Regional de Lambayeque.	53.00	33.224	.554	.745
22. El comportamiento del personal del Gobierno Regional le inspira confianza.	52.88	31.944	.707	.734
23. Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita.	52.98	34.428	.398	.756
24. Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan	53.10	33.031	.524	.746

Según las estadísticas resumen, se muestra la correlación exacta entre cada ítem y el Total de la escala, así como la influencia de su eliminación en la confiabilidad total del instrumento. De esta manera se puede dar cuenta de los errores y posibles modificaciones que son necesarias en la estructura del instrumento de medición bajo estudio.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y el valor del alfa de 0.770, se ha hallado homogeneidad, y confiabilidad del instrumento, y es que todos los ítems conformantes del instrumento tienen una presencia importante para con el instrumento global, descartando la posibilidad de que al eliminar algún ítem el coeficiente general incremente.

Anexo 4

Ficha de evaluación por juicio de expertos del cuestionario satisfacción del usuario

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Expectativas	Servicio general esperado	En una primera impresión, cree usted que el Gobierno Regional de Lambayeque brindará un buen servicio.	X		X		X		X		
			Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	X		X		X		X		
		Trato esperado por el personal	A primera impresión el personal Gobierno Regional de Lambayeque le da confianza en brindarle un buen servicio.	X		X		X		X		
			Piensa que la atención del personal Gobierno Regional de Lambayeque será satisfactoria.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado	Cree que será satisfactorio el servicio de trámite que realizará.	X		X		X		X		
			Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente	X		X		X		X		
	Percepción	Servicio general recibido	Considera que el Gobierno Regional de Lambayeque le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados	X		X		X		X		
			Trato recibido por el personal.	El personal del Gobierno Regional se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	X		X		X		X	
		Servicio recibido por el trámite	El personal del Gobierno Regional de Lambayeque se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	X		X		X		X		
			El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	X		X		X		X		
	Complacencia	Satisfacción general	La documentación que le proporcione el Gobierno Regional de Lambayeque en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X		X		
			Se siente complacido con el servicio que le brinda el Gobierno Regional de Lambayeque.	X		X		X		X		
		Desconfirmación de expectativas.	Se siente bien atendido por parte del personal del Gobierno Regional de Lambayeque	X		X		X		X		
			Mis expectativas han sido superadas en el Gobierno Regional de Lambayeque	X		X		X		X		
	Rendimiento comparado al ideal	El servicio que brinda el Gobierno Regional de Lambayeque satisface las necesidades personales	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	X		X		X		X		
			Se siente complacido con la imagen que proyecta el Gobierno Regional de Lambayeque.	X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza	El comportamiento del personal del Gobierno Regional le inspira confianza.	X		X		X		X		
		Transparencia	Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita	X		X		X		X		
		Profesionalidad	Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Kristian Segundo Polo Sánche

Firma del experto :

EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTINARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. TESISITA:

ANGELICA MAGALY BRAVO CARLOS

4. DECISIÓN:


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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de octubre de 2021



Kristian Segundo Polo Sánchez
DNI 40439109
EXPERTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Expectativas	Servicio general esperado	En una primera impresión, cree usted que el Gobierno Regional de Lambayeque brindará un buen servicio.	X		X		X		X		
			Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	X		X		X		X		
		Trato esperado por el personal	A primera impresión el personal Gobierno Regional de Lambayeque le da confianza en brindarle un buen servicio.	X		X		X		X		
			Piensa que la atención del personal Gobierno Regional de Lambayeque será satisfactoria.	X		X		X		X		
		Fiabilidad	Cree que será satisfactorio el servicio de trámite que realizará.	X		X		X		X		
			Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado	X		X		X		X		
	Percepción	Servicio general recibido	Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente	X		X		X		X		
			Considera que el Gobierno Regional de Lambayeque le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados	X		X		X		X		
		Trato recibido por el personal.	El personal del Gobierno Regional se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	X		X		X		X		
			El personal del Gobierno Regional de Lambayeque se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	X		X		X		X		
		Servicio recibido por el trámite	El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	X		X		X		X		
			La documentación que le proporcione el Gobierno Regional de Lambayeque en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X		X		
	Complacencia	Satisfacción general	Se siente complacido con el servicio que le brinda el Gobierno Regional de Lambayeque.	X		X		X		X		
			Se siente bien atendido por parte del personal del Gobierno Regional de Lambayeque	X		X		X		X		
		Desconfirmación de expectativas.	Mis expectativas han sido superadas en el Gobierno Regional de Lambayeque	X		X		X		X		
			El servicio que brinda el Gobierno Regional de Lambayeque satisface las necesidades personales	X		X		X		X		
		Rendimiento comparado al ideal	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	X		X		X		X		
	Se siente complacido con la imagen que proyecta el Gobierno Regional de Lambayeque.		X		X		X		X			
	Seguridad	Confianza	El comportamiento del personal del Gobierno Regional le inspira confianza.	X		X		X		X		
		Transparencia	Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita	X		X		X		X		
		Profesionalidad	Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Fernando Waldemaro Guevara Pérez

Firma del experto :



EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTINARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. TESISITA:

ANGELICA MAGALY BRAVO CARLOS

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de octubre de 2021



Mg. Fernando Waldemaro Guevara Pérez
DNI 46064111
EXPERTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Expectativas	Servicio general esperado	En una primera impresión, cree usted que el Gobierno Regional de Lambayeque brindará un buen servicio.	X		X		X		X		
			Le parecen cómodos y adecuados los ambientes donde recibirá la atención.	X		X		X		X		
		Trato esperado por el personal	A primera impresión el personal Gobierno Regional de Lambayeque le da confianza en brindarle un buen servicio.	X		X		X		X		
			Piensa que la atención del personal Gobierno Regional de Lambayeque será satisfactoria.	X		X		X		X		
		Fiabilidad	Cree que será satisfactorio el servicio de trámite que realizará.	X		X		X		X		
			Cree que el servicio que usted solicita será atendido dentro del plazo programado	X		X		X		X		
	Percepción	Servicio general recibido	Ha notado mejoras respecto a los servicios recibidos anteriormente	X		X		X		X		
			Considera que el Gobierno Regional de Lambayeque le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados	X		X		X		X		
		Trato recibido por el personal.	El personal de la municipal se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido.	X		X		X		X		
			El personal del Gobierno Regional de Lambayeque se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos.	X		X		X		X		
		Servicio recibido por el trámite	El servicio que recibió al realizar sus trámites es rápido y eficiente.	X		X		X		X		
			La documentación que le proporcione el Gobierno Regional de Lambayeque en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X		X		
	Complacencia	Satisfacción general	Se siente complacido con el servicio que le brinda el Gobierno Regional de Lambayeque.	X		X		X		X		
			Se siente bien atendido por parte del personal del Gobierno Regional de Lambayeque	X		X		X		X		
		Desconfirmación de expectativas.	Mis expectativas han sido superadas en el Gobierno Regional de Lambayeque	X		X		X		X		
			El servicio que brinda el Gobierno Regional de Lambayeque satisface las necesidades personales	X		X		X		X		
		Rendimiento comparado al ideal	El servicio recibido cumple con lo que usted esperaba.	X		X		X		X		
	Se siente complacido con la imagen que proyecta el Gobierno Regional de Lambayeque.		X		X		X		X			
	Seguridad	Confianza	El comportamiento del personal del Gobierno Regional le inspira confianza.	X		X		X		X		
		Transparencia	Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita	X		X		X		X		
		Profesionalidad	Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

Firma del experto :


 Luis Arturo Montenegro Camacho
 LIC. ESTADÍSTICA
 M.C. INVESTIGACIÓN
 DR. EDUCACIÓN
 GOESPE 262

EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTINARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. TESISITA:

ANGELICA MAGALY BRAVO CARLOS

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de octubre de 2021



Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
COESPE 262

Firma/DNI 16641200
EXPERTO

Anexo 5

Autorización del desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20479569780
GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE –SEDE CENTRAL	
Nombre del Titular o Representante legal:	POLO SANCHEZ KRISTIAN SEGUNDO
Nombres y Apellidos	DNI:
POLO SANCHEZ KRISTIAN SEGUNDO	404391092

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
MODELO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS CON EL ESTÁNDAR BPM PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ANGELICA MAGALY BRAVO CARLOS	47168607

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
SEDE REGIONAL

Firma: Mg. Kristian Segundo Polo Sánchez
JEFE OFICINA REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN

(Titular o Representante legal de la Institución)

(1) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6: Propuesta

I. INTRODUCCIÓN

El proyecto a desarrollar surge como propuesta de solución para mejorar la gestión actual de trámites documentarios con la finalidad de proponer un modelo que les dé mayor satisfacción a los usuarios al momento de realizar un trámite documentario en el Gobierno Regional de Lambayeque.

Se está proponiendo optimizar el modelado del proceso de trámites documentarios bajo el estándar BPM con la finalidad de mejorar el modelo actual, también implementar estrategias basadas en habilidades blandas con el fin de mejorar habilidades de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque las cuales influirán positivamente en los niveles de satisfacción del usuario.

II. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un modelo de gestión de trámites documentarios haciendo uso del estándar BPM con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario al realizar dichos trámites.

III. FUNDAMENTACION

3.1. Teórica

La Gestión de procesos de Negocio o Business Process Management (BPM) es una disciplina y conjunto de buenas prácticas, metodologías y tecnologías que permiten una adecuada gestión de los procesos empresariales, se define como un sistema completo cuyo principal objetivo es enfocarse en la mejora continua del funcionamiento de las actividades de una organización. (Santos López & Santos de la Cruz, 2013). Así, se obtiene como resultado el uso óptimo de recursos y la eliminación de las actividades repetitivas.

El modelo de gestión debe enfocarse en tres pilares fundamentales de las organizaciones: los procesos, las personas y la tecnología. Estos pilares deberán estar alineados con la visión, misión y valores. Solo con su conjunción e integración las organizaciones podrán alcanzar los objetivos propuestos. Su transformación es lo que permite asegurar resultados óptimos, minimizando los principales factores de riesgo para el logro de los objetivos.

3.2. Base legal

Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado que sistematiza la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Decreto Legislativo N° 1310 que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.

Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.

3.3. Población y muestra

Personal y usuarios que realicen trámites en las oficinas de logística del Gobierno Regional de Lambayeque (50).

IV. ESTRUCTURA Y PLAN DE ACCIÓN

En este apartado se presenta las estrategias para la elaboración de un buen modelo de gestión de trámites documentarios teniendo en cuenta las cuatro prácticas fundamentales; Luego se podrá observar cómo se aplica el estándar BPM para la satisfacción del usuario; Por último talleres mediante capacitaciones relacionadas habilidades blandas que complementan las estrategias para la satisfacción del usuario.

CICLO BPM

FASE	CONSISTE EN	TÈCNICAS
Levantamiento del proceso	Recoger información	Entrevista, recolección de documentos
	Delimitar procesos	
	Describir los servicios	
	Representar rolos y recursos	
Documentar el proceso	Reflejar la situación actual del proceso	Diagrama de flujo
Análisis de la mejora	Rediseño del proceso	Diagrama de flujo
Monitoreo del proceso	Proceso del modelo deseado	simuladores
Implementación del proceso	Implementación técnica con BPM	Comunicación
	Adaptación de la organización	

Fuente: Elaboración propia

TALLER: DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS

SESIONES	RESPONSABLE	OBJETIVO	DIRIGIDO A	LUGAR
Desarrollando la capacidad de observación	Área de Recursos Humanos en coordinación con el área de logística del Gobierno Regional de Lambayeque	Mejorar la inteligencia emocional y social, desarrollando las capacidades para la mejora de las relaciones con los demás e influir en otros en cualquier contexto o situación.	Trabajadores del gobierno regional de Lambayeque específicamente a las oficinas de logística	Gobierno Regional de Lambayeque
Desarrollando la capacidad de escucha				
Desarrollando la capacidad para conectar con el usuario				
Desarrollando la capacidad de comunicación efectiva				

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS CON EL ESTÁNDAR BPM PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE.

Yo, **Kristian Segundo Polo Sánchez**, identificado con DNI N° **40439109**, con Grado Académico de **Magister en Gestión Pública y Desarrollo Social** en la Universidad Nacional de Trujillo, con código de inscripción en SUNEDU N°524923:

Hago constar que he leído y revisado el Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, Objetivo General; Fundamentación (teórica, base legal, población y muestra), Estructura y Plan de Acción.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....Ninguna.....

.....

Chiclayo, 10 de Enero del 2021.

Mg. **Kristian Segundo Polo Sánchez** Código de registro de Sunedu:524923

Centro de labores Gobierno Regional de Lambayeque N° de celular 993738794

Mg. Kristian Segundo Polo Sánchez
DNI 40439109
EXPERTO



(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS CON EL ESTÁNDAR BPM PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE.

Yo, **Fernando Waldemaro Guevara Pérez**, identificado con DNI N° **46064111**, con Grado Académico de **Magister en Gestión Pública y Desarrollo Social** en la Universidad Cesar Vallejo , con código de inscripción en SUNEDU N° 523569:

Hago constar que he leído y revisado el Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, Objetivo General; Fundamentación (teórica, base legal, población y muestra), Estructura y Plan de Acción.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque”**.

c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....ninguna.....
.....

Chiclayo, 10 de Enero del 2021.

Mg. **Fernando Waldemaro Guevara Pèrez** Código de registro de Sunedu 523569

Centro de labores Gobierno Regional de Lambayeque N° de celular 969855694

Mg. Fernando Waldemaro Guevara
DNI. 46064111
EXPERTO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DOCUMENTARIOS CON EL ESTÁNDAR BPM PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE.

Yo, **Luis Montenegro Camacho**, identificado con DNI N° **16641200**, con Grado Académico de **Doctor en Administración** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 495460

Hago constar que he leído y revisado el Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Introducción, Objetivo General; Fundamentación (teórica, base legal, población y muestra), Estructura y Plan de Acción.

La propuesta corresponde a la tesis: ***“Modelo de gestión de trámites documentarios con el estándar BPM para la satisfacción del usuario en Gobierno Regional de Lambayeque”***.

e. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

f. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:.....Ninguna.....

.....

Chiclayo, 10 de Enero del 2021.

Mg. **Kristian Segundo Polo Sánchez** Código de registro de Sunedu 495460

Centro de labores Gobierno Regional d Lambayeque N° de celular 993738794



Luis Arturo Montenegro Camacho
LIC. ESTADÍSTICA
MG. INVESTIGACIÓN
DR. EDUCACIÓN
COESPE 262

Dr. Luis Montenegro Camacho
DNI. 16641200
EXPERTO