

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno

Regional de Pasco - 2022

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

Bach. Silvia Gaby HUARICAPCHA HUAMALI

Asesor:

Dr. Juan Antonio RICALDI BALDEON

Cerro de Pasco - Perú - 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno

Regional de Pasco - 2022

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
PRESIDENTE

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO

Dr. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 050-2025- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Silvia Gaby HUARICAPCHA HUAMALI

Escuela de Posgrado:
**MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN, CON
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**"GESTIÓN POR PROCESOS EN EL NUEVO TUPA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL
GOBIERNO REGIONAL DE PASCO- 2022"**

ASESOR (A): Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON

Índice de Similitud:
12%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 09 de mayo del 2025



Firmado digitalmente por BALDEON
DIEGO Jheysen Luis FAU
20154605045 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.05.2025 08:24:07 -05:00

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR**

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado en valores;
muchos de mis logros se los debo a ellos, entre los que se incluye este.

Me formaron con principios y reglas, pero más aún me
motivaron constantemente para alcanzar mis sueños
y anhelos uno de ellos es este, el que se concluye hoy.

Gracias amados padres.

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta investigación, es fundamental expresar mi gratitud:

Agradezco profundamente a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y a los docentes de la Escuela de Posgrado, particularmente a los de la Maestría en Ciencias de la Administración con mención en Gestión Pública y Desarrollo Local. Estos profesionales han sido clave en el desarrollo de habilidades esenciales para mi carrera, siempre enfocados en mantener un estándar elevado tanto académico como investigativo.

Mi reconocimiento especial al Dr. Ricaldi Baldeón Juan Antonio, mi asesor en este estudio, quien ha fomentado un entorno propicio para la investigación científica, brindándome un soporte académico esencial en la investigación clínica.

También extendo mi agradecimiento a los docentes revisores, cuyas observaciones detalladas han sido fundamentales para el refinamiento de este trabajo investigativo.

A todos ellos, mi más sincero agradecimiento.

La autora

RESUMEN

Objetivo: Determinar si la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022. **Metodología:** Se utilizó un enfoque hipotético-deductivo para formular y probar hipótesis, empleando un diseño de investigación no experimental y transversal, sin manipulación de variables y con una única recopilación de datos. se calculó una muestra de 138 individuos para cada grupo, utilizando criterios de éxito y fracaso del 50%, un nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 5%. Los datos se recolectaron mediante entrevistas, utilizando dos cuestionarios estructurados con escala tipo Likert, uno sobre Gestión por procesos en el nuevo TUPA y otro sobre calidad de servicios. Ambos cuestionarios fueron validados por expertos y adaptados para esta investigación, mostrando una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach de aproximadamente 0.816 y 0.818). **Resultados:** Los resultados de la investigación han demostrado que dado el valor p muy bajo (menor que 0.05), podemos rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa. Esto implica que hay evidencia estadística suficiente para afirmar que la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios del Gobierno Regional, el coeficiente de 0.401, aunque no es extremadamente alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada. **Conclusión:** Existe evidencia estadística significativa que respalda la influencia positiva de la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA en la calidad de los servicios del Gobierno Regional, Esto sugiere que las iniciativas de Gestión por procesos en el nuevo TUPA implementadas en el Gobierno Regional de Pasco están contribuyendo positivamente a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Palabras clave: gestión por procesos, TUPA, calidad de servicios, gestión pública.

ABSTRACT

Objective: To determine if process management through the New TUPA influences the quality of services of the Regional Government of Pasco - 2022. **Methodology:** A hypothetical-deductive approach was used to formulate and test hypotheses, employing a non-experimental and cross research design, without variable manipulation and with a single data collection. A sample of 138 individuals was calculated for each group, using success and failure criteria of 50%, a confidence level of 95%, and a margin of error of 5%. Data were collected through interviews, using two structured questionnaires with a Likert scale, one on process management and another on service quality. Both questionnaires were validated by experts and adapted for this research, showing high reliability (Cronbach's Alpha of approximately 0.816 and 0.818). **Results:** The research results have demonstrated that given the very low p-value (less than 0.05), we can reject the null hypothesis in favor of the alternative hypothesis. This implies that there is sufficient statistical evidence to assert that process management through the New TUPA has a significant influence on the quality of services of the Regional Government, the coefficient of 0.401, although not extremely high, suggests a positive influence of moderate magnitude. **Conclusion:** There is significant statistical evidence supporting the positive influence of process management through the New TUPA on the quality of services of the Regional Government. This suggests that the process management initiatives implemented in the Regional Government of Pasco are positively contributing to improving the quality of services offered to citizens.

Keywords: process management, TUPA, service quality, public management.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la calidad de los servicios públicos se ha convertido en un elemento fundamental de la modernización y efectividad administrativa, especialmente dentro de los gobiernos regionales. Este estudio se centra en el Gobierno Regional de Pasco, analizando en qué medida la gestión por procesos, a través de la implementación del Nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (Nuevo TUPA), afecta la calidad de los servicios. La premisa se basa en la suposición de que metodologías mejoradas de gestión de procesos pueden mejorar significativamente la eficiencia y efectividad de los servicios prestados por los organismos gubernamentales, fomentando así una mayor satisfacción pública y excelencia operativa.

Dado que la administración pública se inclina cada vez más hacia la optimización y la rendición de cuentas, los hallazgos de este estudio pretenden contribuir no solo al discurso académico sobre la Gestión por procesos en el nuevo TUPA en los servicios públicos, sino también servir como una guía estratégica para los formuladores de políticas y líderes administrativos en la mejora de los marcos de servicio público. Al examinar sistemáticamente el impacto del Nuevo TUPA en la calidad del servicio, esta investigación busca ofrecer valiosas perspectivas sobre las implicaciones prácticas de las innovaciones en la gestión de procesos dentro del contexto gubernamental regional.

El contenido del documento incluye diversos apartados fundamentales para una investigación estructurada. Inicia desde la carátula, luego la contra carátula, dedicación y agradecimientos, seguidos por el resumen y sus versiones en inglés (abstract) y portugués (resumo). Luego, se presenta la introducción y los índices de contenido, tablas y figuras. El primer capítulo aborda el problema de investigación, su formulación, objetivos y justificación, incluyendo aspectos sociales, teóricos y metodológicos, así como las limitaciones. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, antecedentes y bases científicas, junto con la formulación de hipótesis y definición de variables. En el tercer capítulo, se describe la metodología, el

diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos. El capítulo cuarto presenta los resultados, discusión, pruebas de hipótesis y análisis de los datos. Finalmente, se exponen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

La investigadora.

ÍNDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.2.1. Delimitación temporal	3
1.2.2. Delimitación espacial	4
1.2.3. Delimitación conceptual	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de Objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación de la investigación.....	5
1.5.1. Social	5

1.5.2. Teórica	7
1.5.3. Metodológica	9
1.6. Limitaciones de la investigación	9

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales	12
2.2. Bases teóricas - científicas.....	15
2.2.1. Gestión por procesos a través del nuevo TUPA	15
2.2.2. Calidad de servicios.....	29
2.2.3. Calidad de servicio percibida	40
2.3. Definición de términos básicos	49
2.4. Formulación de hipótesis.....	51
2.4.1. Hipótesis general	51
2.4.2. Hipótesis específicas.....	51
2.5. Identificación de variables.....	52
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	53

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación.....	54
3.2. Nivel de investigación	54
3.3. Métodos de investigación	54
3.4. Diseño de investigación.....	55
3.5. Población y muestra	55

3.5.1. Población	55
3.5.2. Muestra	56
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	56
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	58
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59
3.9. Tratamiento estadístico.....	59
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	59

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	61
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	62
4.2.1. Características generales de la población	62
4.2.2. Análisis descriptivo de las variables.....	64
4.3. Prueba de hipótesis	73
4.3.1. Hipótesis general	73
4.3.2. Hipótesis específicas.....	75
4.4. Discusión de resultados	83

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Dimensiones del PCDA por el tipo de uso en la organización	27
Tabla 2 Formas de participación con sus diferentes puntos de aplicación respecto al servicio	32
Tabla 3 Determinación de la muestra de colaboradores del Gobierno Regional de Pasco.....	56
Tabla 4 Determinación de la muestra de ciudadanos que acceden al Gobierno Regional de Pasco	56
Tabla 5 Ficha técnica Cuestionario Gestión por procesos en el nuevo TUPA.....	57
Tabla 6 Ficha técnica Cuestionario Calidad de servicios.....	58
Tabla 7 Características generales de la población.....	62
Tabla 8 Variable: Gestión por procesos en el nuevo TUPA y dimensiones	64
Tabla 9 Variable: Calidad de servicios y dimensiones	68
Tabla 10 Rho de spearman: Gestión por procesos a través del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios.....	74
Tabla 11 Rho de spearman: Planificación del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios.....	76
Tabla 12 Rho de spearman: Ejecución del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios.....	78
Tabla 13 Rho de spearman: Medición y seguimiento del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios	80
Tabla 14 Rho de spearman: Medición y seguimiento del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios	82

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Dimensiones de la rueda PDCA	26
Figura 2 Diagrama de proceso para aprobación de TUPA-Gobierno Regional de Pasco.....	28
Figura 3 El modelo de Sasser, Olson y Wyckoff (1978).....	44
Figura 4 El modelo de Christian Grönroos (1982)	45
Figura 4 El modelo ServQual	48
Figura 6 Edad de la población	62
Figura 7 Sexo de la población.....	63
Figura 8 VI: Gestión por procesos	64
Figura 9 D1: Planificación	65
Figura 10 D2: Ejecución	65
Figura 11 D3: Medición y seguimiento	66
Figura 11 D4: Actuar.....	66
Figura 13 V2: Calidad de servicio	68
Figura 14 D1: Elementos tangibles.....	69
Figura 15 D2: Confiabilidad	69
Figura 16 D3: Capacidad de respuesta.....	70
Figura 17 D4: Seguridad.....	70
Figura 17 D5: Empatía.....	71

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Durante las últimas décadas, a nivel internacional, el sector público ha sido transformado por reformas inspiradas en la Nueva Gestión Pública (NGP) (Echebarria, 2005). Las administraciones públicas tradicionales, jerárquicas y legalistas “weberianas” han sido reemplazadas en parte por organizaciones públicas orientadas a los resultados (Jiménez y Ramírez, 2018). Las reformas de la NGP han implicado, entre otros, dos cambios visibles: la importación de prácticas del sector privado al funcionamiento interno de las administraciones públicas y la organización externa de las administraciones públicas como cuasi-mercados (Dunleavy y Hood, 2009). Países anglosajones como el Reino Unido y Nueva Zelanda fueron los primeros en implementar estas reformas, que luego se extendieron a diversas democracias avanzadas, incluidas aquellas miembros de la OCDE. Uno de los enfoques más destacados ha sido la gestión por procesos, que consiste en mapear y optimizar las actividades de una organización para mejorar la planificación, control y eficiencia

operativa (Clifton y Diaz-Fuentes, 2011), aunque con notables diferencias entre países. (Pollitt y Bouckaert, 2017a).

La administración pública en el Perú ha enfrentado históricamente retos significativos en términos de eficiencia y calidad en la prestación de servicios. La percepción ciudadana sobre la burocracia, la lentitud en los trámites y la falta de transparencia han generado desconfianza hacia las instituciones estatales. En este contexto, la implementación de modelos de gestión por procesos se ha propuesto como una solución viable para transformar estas dinámicas, promoviendo una atención más ágil y centrada en el ciudadano. Sin embargo, a pesar del entusiasmo inicial, aún existe una comprensión limitada de los efectos reales de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA en la calidad de los servicios públicos, debido a la falta de datos comparables y a la implementación incompleta de las reformas. En el contexto peruano, la administración pública enfrenta grandes retos para adoptar este enfoque debido a la falta de recursos, capacidades y la desarticulación de sistemas administrativos. (Alonso et al., 2013). uno de los principales desafíos ha sido reducir los tiempos de espera, eliminar requisitos innecesarios y mejorar la atención al ciudadano, aspectos que han generado insatisfacción y desconfianza hacia las instituciones públicas (Ventura, 2024). La implementación del TUPA es parte de un esfuerzo más amplio por parte del Estado para redefinir sus procesos administrativos y orientarlos hacia una gestión por resultados, con un enfoque centrado en el ciudadano (PCM, 2020).

En el Perú, Chanamé (2022) precisa que hay cuatro problemas que la gestión pública tiene bajo sus hombros; entre ellos, aunque la literatura internacional ha hablado bastante sobre la gestión por procesos; la mayoría de instituciones peruanas no cuenta con recursos ni capacidades para optimizar procesos, aunado a la desarticulación de

sistemas administrativos y de servicio de calidad que impide que se logre la satisfacción de la ciudadanía.

En particular, en el Gobierno Regional de Pasco, se han integrado procesos sistematizados a través del Nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) con el objetivo de mejorar la prestación de servicios a través de la delimitación correcta del Nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos por medio del Decreto Regional N°0001-2020-G.R.P/GOB emitido en el Diario el Peruano ejecutado el día viernes 26 de febrero de 2021 y, en conformidad con el Decreto Legislativo N° 1256 “Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas”. Es decir, al igual que otras entidades regionales, enfrenta el reto de implementar estas reformas para mejorar la calidad de sus servicios. Sin embargo, surge la interrogante sobre si esta Gestión por procesos en el nuevo TUPA efectivamente influye en la calidad de los servicios ofrecidos a la población. A pesar de las intenciones declaradas, es crucial analizar si los cambios implementados han resultado en mejoras tangibles en la satisfacción del ciudadano y en la eficiencia operativa de las entidades públicas.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

La investigación se realizó desde el mes de agosto del año 2022 donde se pretendió ejecutar el análisis documental y el proceso de recolección de datos en el mes de setiembre de 2022; mientras que la elaboración del informe y la corrección de la misma se ejecutó hasta el mes de diciembre, finalizando con la sustentación del trabajo investigativo

1.2.2. Delimitación espacial

Esta investigación fue ejecutada en el Gobierno Regional de Pasco-sede Central; donde se espera contar con los colaboradores internos de la mencionada institución y los ciudadanos que reciben servicios de la misma

1.2.3. Delimitación conceptual

Esta investigación se delimita conceptualmente en las siguientes variables:

- **Gestión por procesos a través del Nuevo TUPA:** Se refiere a un enfoque sistemático y estructurado para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos en el Perú, utilizando como marco normativo el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Este enfoque busca transformar la manera en que las entidades públicas gestionan sus actividades, orientándose hacia resultados que benefician a los ciudadanos. (Mallar, 2010).
- **Calidad de servicios:** Se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio, juicio general sobre la superioridad o excelencia de un producto o servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985 citado en Chaplina et al., (2020).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué forma la planificación del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022?

- b. ¿De qué forma la ejecución del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022?
- c. ¿Cómo la medición y seguimiento del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022?
- d. ¿De qué forma “el actuar” del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022?.

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar si la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar si la planificación del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.
- b. Determinar si la ejecución del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.
- c. Determinar si la medición y seguimiento del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.
- d. Determinar si la forma de “el actuar” del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Social

Justificación Social del Estudio sobre la Influencia de la Gestión por Procesos mediante el Nuevo TUPA en la Calidad de los Servicios del Gobierno Regional de Pasco - 2022

El presente estudio es de crucial importancia social, dado que se centra en evaluar cómo la implementación del Nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) puede influir en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por el Gobierno Regional de Pasco. Este análisis es vital, considerando que la calidad de los servicios públicos tiene un impacto directo y significativo en el bienestar de la ciudadanía y en la percepción de la eficacia y la transparencia gubernamental.

El Nuevo TUPA representa una reforma administrativa orientada a optimizar y estandarizar los procedimientos en la administración pública, con el fin de hacerlos más eficientes, transparentes y accesibles para los ciudadanos. Al centrarse en la gestión por procesos, esta normativa busca reducir tiempos, costos y cargas innecesarias para los usuarios, facilitando así un acceso más directo y equitativo a los servicios públicos.

La justificación social de este estudio radica en varios puntos clave:

- **Mejora de la Calidad de Servicios:** Al evaluar la influencia del Nuevo TUPA en la calidad de los servicios públicos, este estudio ayudará a identificar las áreas donde la gestión por procesos puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia y eficacia del Gobierno Regional de Pasco. Esto tiene un impacto directo en la satisfacción de los ciudadanos y su confianza en las instituciones gubernamentales.
- **Transparencia y Reducción de la Corrupción:** La implementación efectiva de procesos bien definidos y transparentes es fundamental para minimizar las oportunidades de corrupción y malas prácticas. Un estudio que demuestre cómo el Nuevo TUPA contribuye a estos aspectos puede fortalecer las políticas de integridad y transparencia en la administración pública.
- **Inclusión Social y Acceso a Servicios:** La simplificación de procedimientos y la mejora en la gestión por procesos pueden hacer que los servicios gubernamentales

sean más accesibles para todos los sectores de la población, incluyendo los más vulnerables. Esto promueve una mayor inclusión social y garantiza que los beneficios del desarrollo gubernamental lleguen a toda la comunidad.

- **Retroalimentación para Mejoras Futuras:** Los resultados del estudio no solo proporcionarán una instantánea del estado actual de la gestión de procesos en el Gobierno Regional de Pasco, sino que también ofrecerán datos valiosos que podrán utilizarse para ajustes y mejoras continuas en la gestión pública.
- **Benchmarking y Modelos a Seguir:** Finalmente, este estudio puede servir como un modelo o benchmark para otras regiones y entidades gubernamentales que busquen mejorar la calidad de sus servicios a través de reformas similares en sus procesos administrativos.

1.5.2. Teórica

La teoría de la gestión por procesos sostiene que la estructuración de las actividades organizacionales en procesos claros y bien definidos puede conducir a una mayor eficiencia, eficacia y adaptabilidad de la organización. Este enfoque ha sido ampliamente adoptado en el sector privado y, más recientemente, ha ganado atención en la administración pública debido a su potencial para mejorar la calidad del servicio al ciudadano y optimizar los recursos gubernamentales. El estudio propuesto se apoya en diversas teorías y modelos conceptuales que son fundamentales para comprender y analizar cómo la implementación del Nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) puede influir en la gestión y calidad de los servicios en el Gobierno Regional de Pasco.

Fundamentos Teóricos Relevantes.

Teoría de la Calidad Total (TQM): La Teoría de la Calidad Total, que enfatiza la mejora continua y la respuesta a las necesidades del cliente, puede aplicarse al

contexto de la administración pública para evaluar cómo los procesos bien gestionados contribuyen a la calidad del servicio público. La integración del Nuevo TUPA podría verse como un esfuerzo por aplicar principios de TQM al reducir la variabilidad en los procesos y centrarse en la satisfacción del usuario.

Teoría de Sistemas: La gestión por procesos se basa en la teoría de sistemas, la cual considera a la organización como un conjunto de partes interrelacionadas que trabajan juntas hacia un objetivo común. En el contexto del Gobierno Regional de Pasco, el Nuevo TUPA podría ser examinado como un componente clave que impacta en la sinergia entre diferentes procesos y departamentos, buscando mejorar la cohesión y la eficiencia operativa.

Modelo de Procesos de Negocio (BPM): El Business Process Management (BPM) proporciona un marco teórico y metodológico para el análisis y mejora de procesos organizacionales. Este modelo puede ser aplicado al sector público para estudiar cómo el Nuevo TUPA facilita la reingeniería de los procesos administrativos, orientándolos hacia la transparencia, la reducción de tiempos y la mejora en la entrega de servicios.

Teoría de la Burocracia de Weber: Aunque tradicionalmente crítica respecto a la rigidez y la ineficiencia, la teoría burocrática de Max Weber también resalta la importancia de la estructura formal y la racionalidad en la administración. El estudio podría explorar cómo el Nuevo TUPA reformula aspectos burocráticos, promoviendo una burocracia más racional y menos obstruccionista.

Innovación en el Sector Público: Las teorías de innovación en el sector público pueden proporcionar una base para entender cómo las iniciativas como el Nuevo TUPA pueden ser consideradas innovaciones administrativas que buscan mejorar la eficiencia del servicio público y la satisfacción del ciudadano.

En consecuencia, este no solo se alinea con teorías administrativas consolidadas, sino que también contribuye al cuerpo teórico existente al aplicar estos conceptos en un contexto práctico y contemporáneo. Permitirá evaluar la relevancia y efectividad de teorías de gestión en el sector público específico de Perú, aportando evidencia empírica sobre la capacidad de reformas administrativas basadas en procesos para transformar la calidad de los servicios públicos. Además, el estudio fomentará un diálogo académico sobre la adaptación y la aplicación de prácticas de gestión de calidad y BPM en el entorno gubernamental, ampliando así la comprensión teórica y práctica de la administración pública moderna.

1.5.3. Metodológica

Como justificación practica-metodológica, la presente investigación pretende utilizar instrumentos de recolección adaptados que se ajusten a los requerimientos investigativos, así como a la mejor forma de sistematizar los datos recopilados tanto de los colaboradores del Gobierno Regional de Pasco, como de la ciudadanía que formara parte de la muestra.

1.6. Limitaciones de la investigación

La principal limitación del estudio hallado fue la predisposición de los encuestados para responder a los instrumentos, no obstante esto fue resuelto por la investigadora.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

López-Lemus (2021) publican en la Revista Internacional de Análisis Organizacional un estudio sobre ISO 9001 y el servicio público: una investigación del efecto del QMS en la calidad de las organizaciones de servicio público, con el propósito de identificar la influencia que ejerce un sistema de gestión de la calidad y procesos (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015 sobre la calidad de las organizaciones de servicios públicos en México. Por ello utilizó el diseño cuantitativo, explicativo, observacional y transversal, para lo cual se obtuvo una muestra de 461 servidores públicos del estado de Guanajuato, México; los resultados demostraron que la calidad de servicios públicos bajo la norma ISO 9001:2015 se ve influenciado positiva y significativamente en los aspectos tangibles ($\beta_1 = 0.79$, $p < 0.01$), confiabilidad ($\beta_2 = 0.90$, $p < 0.01$), relacionados con la respuesta calidad ($\beta_3 = 0.93$, $p < 0.01$), garantías ($\beta_4 = 0.91$, $p < 0.01$) y empatía ($\beta_5 = 0.88$, $p < 0.01$) de la calidad relacionada con los servicios públicos en México.

Lapiente y Van de Walle (2020) publicaron un artículo científico en la revista *Governance* sobre los efectos de la nueva gestión pública en la calidad de los servicios partiendo desde la interrogante ¿Han mejorado las reformas de la Nueva Gestión Pública (NGP) en las organizaciones públicas la calidad, la eficiencia y la eficacia de la ejecución de las políticas públicas?; a partir de un análisis documental y contextual precisa que, las reformas de la NGP, entendidas como un estilo de organización de los servicios públicos hacia la eficiencia y eficacia de los productos, han sido controvertidas. Se les ha acusado de importar prácticas y normas del sector privado que podrían chocar con los valores públicos fundamentales, como la imparcialidad o la equidad. Sin embargo, con pocas excepciones, los documentos analizados muestran la carencia de pruebas empíricas sistemáticas de los efectos reales que las reformas de la NGP han tenido en la prestación de servicios públicos. Y, en general, se encontró que no se confirman ni los efectos catastróficos ni los balsámicos de las reformas de la NGP, pero el éxito (o el fracaso) depende del contexto administrativo, político y normativo en el que se lleven a cabo esas reformas.

Chaplina et al., (2020) publican un artículo científico en la revista *Espacios* sobre Gestión estratégica de la calidad de los servicios del sector público con base en la Metodología del Índice de Progreso Social a través identificación de los factores en la metodología del índice de Progreso Social, teniendo en cuenta las fallas del gobierno en la economía pública. Como puede verse en el modelo desarrollado de regresión de la calidad de los servicios de salud, sólo el 37% del efecto positivo de las mejoras en la prestación de servicios se puede explicar por la disponibilidad de recursos en la industria, mientras que casi dos tercios se atribuyen a los factores de cooperación, lo más importante, la participación pública en la gestión pública. La metodología original para calcular y evaluar el efecto de ese factor que se propuso por primera vez en el

presente documento puede utilizarse en todo el mundo y puede resultar fundamental para el desarrollo de una rápida óptima de gestión de la calidad de los servicios públicos que garantice el progreso social sostenible en el entorno de los escasos recursos.

Al Ahbabi et al., (2019) publican un artículo científico sobre la percepción de los empleados sobre el impacto de los procesos de gestión del conocimiento en el desempeño del sector público con el objetivo de analizar y comprender la intrincada relación entre los procesos de GC y el desempeño de las empresas del sector público en términos de desempeño operativo, de calidad e innovación. A través de una extensa revisión de la literatura, se desarrolló un marco integral de desempeño de procesos de KM que consta de siete constructos (cuatro constructos de procesos de KM y tres constructos de desempeño de KM) y sus factores subyacentes. Las percepciones de los empleados sobre estos siete constructos se capturaron en una escala de Likert de cinco puntos utilizando una encuesta nacional en el sector público de los EAU. Las 270 respuestas válidas capturadas se usaron luego para validar primero el marco de KM y luego probar las relaciones hipotéticas entre los procesos de KM y el desempeño de KM. Los hallazgos muestran que los cuatro procesos de KM (creación de conocimiento, captura y almacenamiento de conocimiento, intercambio de conocimiento y aplicación y uso del conocimiento) tuvieron un impacto positivo y significativo en el desempeño operativo, de calidad e innovación del sector público en los EAU.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cerquin y Gálvez (2020) ejecutan un trabajo investigativo sobre la influencia de la gestión pública en la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios municipales en Chota- Cajamarca; en ese sentido, el tipo de investigación aplicado fue aplicada, nivel descriptivo – correlacional, método hipotético -deductivo, diseño no experimental, la muestra lo conformaron 50 ciudadanos quienes respondieron a un

cuestionario tipo likert. Los resultados demostraron que, a través de la prueba r de Pearson se determinó que la gestión pública a través de una gestión por procesos influye de forma significativamente baja sobre la satisfacción del ciudadano $r = 0,374$ y $p = 0.024$.

García y Ledesma (2019) elaboran una investigación donde evalúa la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicios de una empresa de turismo en la ciudad de Trujillo, se utilizó el enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra final estuvo conformada por 54 personas que laboraban en la empresa y 54 clientes a quienes se les administró 2 cuestionarios debidamente validados. Los resultados encontrados demostraron que, existe influencia de la gestión por procesos sobre la calidad de servicios con un nivel de vinculación del 66.7% y coeficiente de asociación de 0.949; es decir, la asociación es positiva y muy alta; así mismo, se ejecutó la contrastación a través de chi cuadrado con un valor de 70.064 y valor $p = 0.000$ aceptando la hipótesis alterna.

Veliz (2019) elaboró una investigación para la obtención del grado de magister sobre la gestión por procesos para mejorar el servicio de un área de una I.E. JEC; en ese sentido, el propósito se delimitó a partir de la determinación de en qué medida la aplicación de la gestión por procesos mejora del servicio del área de innovación y soporte tecnológicos de una I.E. JEC; por lo que utilizó el tipo de investigación aplicada a partir de la aplicación de la norma ISO 9001 para ejecutar la gestión por procesos, el diseño fue pre experimental, la técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento un cuestionario administrado a 38 profesores; a nivel estadístico se utilizó t- student, los resultados demostraron que la gestión por procesos mejora de forma significativa el servicio que ofrece el área de estudio, la mejora ascendió al 38.5% luego de la aplicación de la gestión por procesos, respecto al cumplimiento de requerimientos en

los usuarios mejoro hasta un 29.5%. La eficacia de la asistencia técnica mejoró en un 21.94%, la eficacia del programa de asesoramiento y formación en alfabetización mejoró en un 27.41%.

Chávez y Chávez (2019) elaboraron un trabajo de investigación sobre la relación nueva gestión pública con la modernidad del estado para la mejora de la atención al ciudadano en el Centro MAC/RENIEC, en ese sentido se analizó si los Centros de Atención al Ciudadano son una alternativa de modernización del Estado y evaluar la satisfacción de los ciudadanos a través de las expectativas y percepciones del enfoque de modernización; por ello, se aplicó un cuestionario de calidad de atención debidamente estructurado con alfa de Cronbach de 0.997 a 374 ciudadanos que recibieron servicios en el MAC/RENIEC; obteniendo como resultado que la nueva gestión pública contribuye en la mejora de la atención al ciudadano ya que se disminuye los tiempos de atención y ahorro de dinero; es decir, esta nueva gestión se muestra como una alternativa sintetizada de modernizar el Estado muestra eficacia y eficiencia a los Ciudadanos, así como brindan información de los requisitos y trámites en el TUPA RENIEC; su rol se orienta principalmente a la simplificación administrativa.

Remigio (2018) para obtener el grado académico de magister en gestión pública y desarrollo social por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán elaboró una investigación académica con el propósito de analizar la teoría de gestión por procesos y su influencia en los servicios municipales. Por ello se utilizó el tipo de investigación observacional, prospectivo, transversal y descriptivo; diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 37 servidores municipales de tres municipios de Marañón- Huánuco y 70 usuarios que acudieron a recibir algún servicio municipal a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados demostraron que, los servicios municipales que proporciona la provincia de Marañón no tienen ninguna modificación

respecto al proceso de gestión tal como lo manifiesta el 80% de los encuestados, esto debido a la escasa experiencia y desconocimiento de teorías de gestión; la calidad y eficiencia del servicio de limpieza pública fue descrita como optima por el 56% de trabajadores y 765 de los ciudadanos principalmente debido a la limitación presupuestal; respecto a los servicios de serenazgo para el 54% de los ciudadanos son inexistentes; sobre los procesos de servicios administrativos el 45% de trabajadores indican que existe debilidad en el desarrollo de esta actividad y el 89% precisan una inadecuada atención; finalmente, se halló que el 52% de trabajadores municipales indican que existe incidencia de la gestión de procesos en los servicios municipales de forma baja y deficiente.

Oliva (2017) elabora un trabajo de investigación con el propósito de evaluar la asociación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en un hotel de la ciudad de Trujillo; por ello se evaluó a través del tipo descriptivo, nivel correlacional, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario que tuvo confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.78, la muestra fue conformada por quince trabajadores de la referida empresa. Los resultados demostraron que inicialmente existían procesos determinantes en el incumplimiento de metas empresariales por lo que la demanda mejoraría sustancialmente si también lo hiciese la gestión orientada a la calidad; una adecuada gestión de adquisiciones desencadena que la disposición de materiales e insumos determina una gestión de calidad.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Gestión por procesos a través del nuevo TUPA

Definición

Se refiere a un enfoque sistemático y estructurado para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos en el Perú, utilizando como marco normativo el

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Este enfoque busca transformar la manera en que las entidades públicas gestionan sus actividades, orientándose hacia resultados que beneficien a los ciudadanos. (Mallar, 2010, García y Ledesma, 2019)

Por su parte, la gestión de calidad total (TQM) se puede definir como un enfoque de gestión para el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario. TQM se basa en que todos los miembros de una organización participen en la mejora de procesos, productos, servicios y la cultura en la que trabajan. Los métodos para implementar este enfoque se encuentran en las enseñanzas de líderes de calidad como Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Joseph M. Juran (Nelsen & Daniels, 2007). El TQM también se puede definir como el nivel más alto de gestión de calidad (Dale, 2003).

Gestión por procesos

Johansson (1994) dice que un proceso es:

“un conjunto de actividades vinculadas que toman una entrada y la transforman para crear una salida. Idealmente, la transformación que ocurre en el proceso debe agregar valor a la entrada y crear una salida que sea más útil y efectiva para el receptor, ya sea aguas arriba o aguas abajo” (p.76).

Hammer y Champy (2005) definieron el proceso como "una colección de actividades que toma uno o más tipos de entrada y crea una salida que es de valor para el cliente". Por supuesto se puede encontrar muchas otras definiciones, pero tienen algunos atributos comunes. En ese sentido, un proceso:

- consiste en un conjunto de actividades,
- necesita el orden definido de estas actividades,
- tiene como objetivo agregar valor al cliente (usuario),

- es multifuncional,
- existe en una determinada estructura organizativa, mecánica y de información.

Por ello, cuando el proceso se redirecciona a la Gestión por procesos en el nuevo TUPA se trataría de un enfoque gerencial caracterizado por el enfoque en los procesos de negocio como criterio utilizado por la alta dirección (Mintzberg, 1980), para el diseño organizacional y la asignación de responsabilidades gerenciales (Hammer & Stanton, 1999). Inicialmente desarrollado en el sector comercial, este enfoque se ha empleado posteriormente también en la gestión de organizaciones del sector público (Halachmi & Bovaird, 1997)(Zairi & Sinclair, 1995). Este enfoque gerencial ha demostrado ser relevante en los últimos años para la implementación de iniciativas de reforma que tienen como objetivo aumentar la orientación al cliente y la coordinación entre organizaciones en el sector público.

La difusión de lógicas y técnicas de Gestión por procesos en el nuevo TUPA plantea el problema de analizar los factores que pueden facilitar la adopción de este enfoque gerencial en el sector público, abordando cuestiones como:

(1) ¿Es siempre posible la gestión de procesos?

(2) ¿Cuáles son los factores habilitadores para la gestión de procesos en el sector público?

(3) Y, en particular, ¿cómo puede relacionarse con las reformas de la gestión pública llevadas a cabo a nivel central?

Las preguntas son de interés para los reformadores del sector público a nivel central, ya que contribuyen a determinar dichas condiciones.

Un segundo problema se refiere a cómo implementar la gestión de procesos en organizaciones públicas individuales, dada la presencia de factores habilitadores. La pregunta es especialmente significativa para los gerentes de las organizaciones públicas

al “nivel de la calle”. Se ilustran las características de la gestión de procesos y los instrumentos para su implementación. La adopción de este enfoque de gestión plantea cuestiones adicionales sobre las implicaciones de la gestión de procesos para la rendición de cuentas al público, que se analizan en la sección final. Antes de abordar las cuestiones, un punto preliminar se refiere a los beneficios esperados de la gestión por procesos: las razones para el uso de enfoques basados en procesos en la gestión de las administraciones públicas surgen de dos tendencias relevantes. La ola de reformas gerenciales en el sector público desde principios de la década de 1980 ha producido, en gran medida, la superación de la autoorientación “tradicional” de los sistemas burocráticos. La reorientación de las administraciones públicas hacia usuarios finales concebidos como clientes (orientación al cliente) se considera un componente crucial de la “legitimación” del sector público en la sociedad. Perseguir este objetivo es una de las principales fuentes de innovación en la gestión pública desde principios de la década de 1980, como se analiza en los trabajos clásicos sobre el cambio de paradigma en el sector público (Barzelay, 1992) y la difusión de la nueva gestión pública (NPM).

Los enfoques orientados al cliente que se originaron en el sector comercial, como la reingeniería de procesos comerciales (BPR) (Hammer, 1990; Davenport y Short, 1990), pueden como manifiesta (Hammer & Champy, 2005) resultar útiles para este propósito. En particular, los enfoques de gestión basados en procesos pueden resultar especialmente importantes para abordar cuestiones relacionadas con la mejora de la orientación al cliente, como:

- La necesidad de aumentar la flexibilidad organizativa para adaptarse a un entorno cada vez más complejo y rápidamente cambiante;
- La prioridad otorgada a la reducción de los “tiempos de tránsito”, generalmente un factor clave en la provisión de servicios públicos;

- El desarrollo de modelos organizacionales que puedan explotar el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

La literatura sobre BPR en el sector público se concentra principalmente en la intervención destinada a remodelar los procesos de una entidad pública, y el enfoque suele estar en el cambio dentro de la organización pública individual que participa en la intervención de reingeniería (una autoridad local y/o regional). Las contribuciones han enfatizado la necesidad de adoptar un enfoque incremental en las intervenciones de reingeniería y las dificultades para identificar y medir los desempeños como características peculiares de BPR en el sector público. Sin embargo, otros aspectos del análisis de los procesos organizacionales en el sector público no han recibido la misma atención: el presente trabajo aborda dos cuestiones:

(1) cómo dirigir normalmente las administraciones públicas centrándose en sus procesos de negocio, un problema de gestión que normalmente, aunque no necesariamente, sigue a la intervención de reingeniería; y

(2) cómo emplear la gestión de procesos para la gestión eficaz de las relaciones entre organizaciones en el sector público.

Otro tipo de transformación que afecta al sector público es la base para proporcionar un segundo conjunto de justificaciones para la adopción de enfoques de gestión por procesos: la creciente fragmentación del sector público. Este fenómeno es el resultado de diferentes tendencias: una mayor especialización (establecimiento de organizaciones públicas más especializadas y, por lo general, más numerosas) y una deriva hacia la descentralización, tanto política (transferencia de la autoridad central a organismos públicos electos a nivel intermedio o local nivel) y administrativo (siendo la transferencia a órganos designados, externos o internos al sector público). (Pollitt & Bouckaert, 2017) informan sobre un análisis de estas trayectorias de reforma en un

estudio comparativo sobre las reformas de la gestión pública en varios países. La descentralización política, en particular, es, aunque con excepciones, una tendencia generalizada en muchos países. Como resultado de estas tendencias, el sector público se ha vuelto más horizontal, ya que el gobierno ha llegado a depender en gran medida de organizaciones con y sin fines de lucro para la entrega de bienes y servicios, y más vertical tanto a través de las burocracias jerárquicas tradicionales de múltiples niveles.

Esta transformación plantea la cuestión de gestionar el conjunto cada vez más complejo de relaciones entre entidades públicas y con organizaciones privadas, lo que determina una mayor necesidad de coordinación. El presente trabajo se enfoca en el uso de enfoques basados en procesos como instrumentos organizacionales para apoyar la gestión de conjuntos complejos de relaciones de la organización y los ciudadanos.

Pero, ¿bajo qué circunstancias es aplicable este enfoque de gestión y capaz de mejorar la eficacia de las organizaciones públicas? La introducción de sistema de gestión documentaria como forma de gobierno electrónico es una iniciativa de reforma cuyo objetivo era aumentar la orientación al cliente de las entidades públicas, así como abordar una brecha de coordinación percibida entre las organizaciones públicas. Su implementación real ha requerido la adopción de lógicas y técnicas de reingeniería de procesos y gestión de procesos. Esta reforma ha creado condiciones favorables para la difusión de enfoques de gestión de procesos mucho más allá de los requisitos de la reforma. ¿Qué lecciones podemos aprender de esta experiencia sobre cómo crear condiciones favorables para el desarrollo de la gestión por procesos en las organizaciones del sector público? Para abordar la cuestión, se propone un modelo de primera aproximación de amplio alcance de los factores que permiten la adopción de la gestión por procesos en el sector público a la luz de la experiencia de sistema de gestión documentaria como forma de gobierno electrónico.

Características de la gestión por procesos a través del nuevo TUPA

El Nuevo TUPA, establecido por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, es una herramienta clave en la modernización de la gestión pública peruana. Su objetivo es simplificar y estandarizar los procedimientos administrativos, garantizando que sean accesibles y comprensibles para los ciudadanos. El TUPA incluye:

- Descripción clara de todos los procedimientos que las entidades deben seguir para brindar servicios.
- Requisitos específicos que deben cumplirse para acceder a estos servicios, lo que proporciona predictibilidad a los administrados.
- Un enfoque centrado en el ciudadano, alineado con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Organizar y administrar en referencia sistemática a los procesos a través del nuevo TUPA significa que se emplean sistemáticamente ciertas “doctrinas organizacionales” e instrumentos (Hammer & Stanton, 1999). Una lista sintética de las características de la gestión de procesos a través del nuevo TUPA:

Difusión de una cultura de proceso. La difusión de una cultura organizacional orientada a procesos es el primer aspecto relevante. Los casos estudiados por (Bardett & Ghoshal, 1995) señalan que, en ausencia de tal cultura, los desempeños pueden incluso empeorar en una organización basada en procesos en comparación con un marco organizacional más tradicional.

La difusión de una cultura de proceso requiere el uso de instrumentos específicos. El objetivo de la difusión de una cultura de procesos se logra si los procesos son percibidos por el personal como el “lugar” donde se activan y emplean los recursos organizacionales (Hall, 1992).

Identificación de propietarios de procesos. El propietario del proceso es responsable del desempeño del proceso (Hammer y Stanton, 1999). El propietario del proceso debe tener autoridad sobre los objetivos y recursos del proceso, sobre la organización del trabajo en el proceso y debe ser el líder del equipo del proceso.

Alineación de procesos centrales, diseño organizacional y TIC. La implementación de la gestión por procesos afecta la estructura organizacional. La reducción de capas organizacionales (según el patrón de la “organización ajustada”) y la redefinición de tareas para agilizar los procesos son intervenciones típicas de reestructuración destinadas a mejorar la alineación del diseño organizacional y los procesos centrales (Peppard & Rowland, 1995). El concepto de cadena de valor como describe (Porter, 1985) proporciona un marco para la distinción de procesos en las dos categorías de procesos primarios (que generan productos para los usuarios finales) y procesos de apoyo (cuyos productos se emplean para el funcionamiento de la organización), así como para el análisis de los principales vínculos de procesos comerciales entre los dos conjuntos. La gestión por procesos no implica la ausencia de las relaciones jerárquicas tradicionales (evolución que podría ser, en muchos aspectos, imposible en el sector público).

La gestión de procesos generalmente conduce a un marco matricial que preserva las líneas jerárquicas, integrándolas con una orientación sistemática a los procesos centrales utilizando el conjunto de principios ilustrados. Con respecto a las TIC, la interconexión entre la tecnología de la información y la necesidad de adoptar un enfoque orientado a procesos para la innovación organizacional es el punto de partida de la literatura sobre BPR. Las TIC juegan un papel complejo en la gestión de procesos que se puede describir con cinco componentes:

- (1) automatización de las actividades del proceso;

- (2) informatización del sistema de información del proceso;
- (3) apoyo al control del proceso (funciones de seguimiento e información);
- (4) apoyo al análisis y rediseño del proceso (cuando se requiera una intervención de reingeniería); y
- (5) apoyo a la gestión del proyecto de la intervención de reingeniería (cuando sea necesario).

Activación de cadenas proveedor-cliente. Otro elemento de la gestión de procesos radica en la remodelación de las relaciones entre las unidades organizativas de acuerdo con el patrón de las relaciones proveedor-cliente. Las unidades organizativas “aguas abajo” en el flujo de trabajo deben considerarse clientes, y las unidades organizativas “aguas arriba” deben tener el mismo cuidado que si fueran proveedores. Todas las unidades organizacionales intermedias, y no solo los usuarios finales, deben ser consideradas como parte de las relaciones proveedor-cliente.

Delegación y trabajo en equipo. La delegación y el trabajo en equipo son otras dos palancas relevantes para implementar la gestión de procesos (Peppard y Rowland, 1995). La delegación es importante para dar al personal, que todavía depende en términos funcionales de una unidad organizativa, responsabilidades sobre los objetivos del proceso. Complementariamente, se establecen equipos de proceso para gestionar las interconexiones de las diferentes fases del proceso (Hammer y Stanton, 1999).

Implementación de la gestión de procesos a través del TUPA

Habiendo esbozado las características principales de la gestión de procesos (o, en otros términos: los requisitos organizacionales necesarios para remodelar una organización, o partes importantes de ella, en torno a sus procesos centrales) (Guinart, 2004).

La implementación de la gestión por procesos bajo el Nuevo TUPA se desarrolla en varias etapas:

- Fase Preparatoria: Sensibilización sobre la importancia de adoptar un enfoque por procesos y compromiso institucional.
- Diagnóstico e Identificación de Procesos: Evaluación de los procesos existentes mediante la elaboración de un mapa de procesos y su descripción detallada.
- Mejora Continua: Implementación de mejoras basadas en análisis y medición del desempeño, con el fin de optimizar los procesos administrativos.

Este enfoque no solo busca mejorar la eficiencia operativa, sino también elevar la calidad del servicio público, asegurando que las necesidades y expectativas de los ciudadanos sean atendidas adecuadamente.

Dimensiones de gestión por procesos en el sector público aplicado a nuevo TUPA

PDCA. El ciclo PDCA, también conocido como ciclo de Deming o ciclo de Shewhart (Strotmann et al., 2017), es una metodología de manufactura esbelta que se desarrolló en 1930, cuando no había más productos exclusivos y una gestión más de calidad enfocada a la competitividad planteada en el mercado global (Silva et al., 2017). Según varios autores, el creador del ciclo PDCA original fue un estadístico estadounidense llamado Walter A. Shewhart (Silva et al., 2017). Sin embargo, fue William Edward Deming quien, en la década de 1950, desarrolló este método que, hoy en día, es uno de los más conocidos y aplicados a nivel mundial. En sus inicios, el ciclo PDCA se utilizaba como herramienta para el control de calidad de los productos (Sangpikul, 2017). Sin embargo, rápidamente se destacó como un método que permitía desarrollar mejoras en los procesos a nivel organizacional (Maruta, 2012). Actualmente, el ciclo PDCA se caracteriza por su enfoque de mejora continua y es

reconocido como un programa lógico que permite mejorar las actividades. Varios autores afirman que el ciclo PDCA es mucho más que una simple herramienta de manufactura esbelta. En cambio, mencionan que el ciclo PDCA es una filosofía de mejora continua de procesos introducida en la cultura organizacional de las empresas u organizaciones que se enfoca en el aprendizaje continuo y la creación de conocimiento (Darmawan et al., 2018). Las siguientes filas describen las cuatro etapas del ciclo PDCA descritos por (Gorenflo & Moran, 2009):

Plan: En esta fase se identifican oportunidades de mejora, y posteriormente se les asignan prioridades. Asimismo, mediante datos consistentes se define la situación actual del proceso a analizar, se determinan las causas del problema y se proponen posibles soluciones para solucionarlo. Es decir, crear un plan detallado que contemple los pasos a seguir, los recursos necesarios y los responsables de cada tarea. Esto incluye la elaboración o actualización del TUPA para reflejar estos cambios.

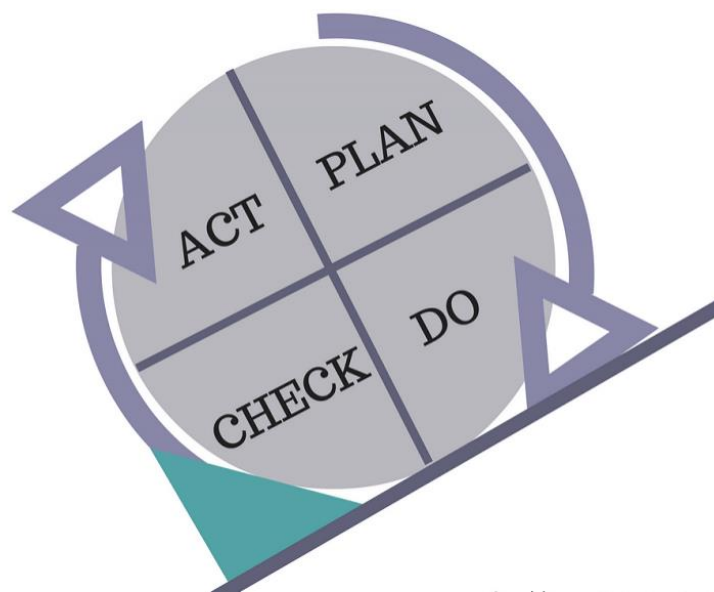
Hacer: En esta fase se pretende implementar el plan de acción, seleccionar y documentar la información. Además, se deben considerar los eventos inesperados, las lecciones aprendidas y los conocimientos adquiridos. Ejecutar las acciones propuestas en el plan de manera controlada, lo que podría incluir la capacitación del personal sobre nuevos procedimientos o la modificación de formularios y requisitos en el TUPA.

Verificar: En este paso se analizan los resultados de las acciones implementadas en el paso anterior. Se realiza una comparación antes-después verificando si hubo mejoras y si se lograron los objetivos establecidos. Para ello se pueden utilizar diversas herramientas gráficas de apoyo, como el diagrama de Pareto o el diagrama de Ishikawa. Es decir, identificar si las mejoras han llevado a un aumento en la satisfacción del ciudadano y si han reducido los tiempos y costos asociados a los trámites administrativos.

Actuar: Esta fase consiste en desarrollar métodos destinados a estandarizar las mejoras (en el caso de que se hayan alcanzado los objetivos). Además, se repite la prueba para obtener nuevos datos y volver a probar la mejora (sólo si los datos son insuficientes o las circunstancias han cambiado), o se abandona el proyecto y se inicia uno nuevo desde la primera etapa (en el caso de que el proyecto implementado acciones no produjeron mejoras efectivas). Si las nuevas prácticas han demostrado ser efectivas, se deben documentar y estandarizar para su aplicación continua. Esto puede incluir la actualización formal del TUPA para reflejar estos cambios.

Si se identifican áreas que aún requieren mejora, se deben realizar ajustes y volver a iniciar el ciclo PDCA para seguir optimizando los procesos.

Figura 1 Dimensiones de la rueda PDCA



Nota: Adaptado del documento de trabajo de (Gorenflo & Moran, 2009)

EL análisis de las dimensiones se puede evaluar a través del tipo de uso como lo precisa (Gorenflo & Moran, 2009):

Tabla 1 Dimensiones del PCDA por el tipo de uso en la organización

ENFOQUE GERENCIAL	EXPERIMENTACIÓN
PLAN	
ANALIZAR, PREPARAR, PLANIFICAR	ANALIZAR, PREPARAR, PLANIFICAR
Análisis de la situación, del problema o cuestión en cuestión, investigación y selección de soluciones	Identificación y definición del problema o cuestión. Investigación y elección de solución
HACER	
HACER - PONER EN PRODUCCIÓN - IMPLEMENTAR	PRUEBA – EXPERIMENTO
Implementación de la solución elegida.	Implementación de la prueba o la solución piloto, el prototipo.
CONTROLAR	
COMPROBAR - MEDIR	COMPROBAR – MEDIR
Evaluación de los resultados por diferentes medidas.	Supervisión del rendimiento de la solución experimental
ACTUAR	
MEJORAR - CORREGIR	ACTUAR - ESTANDARIZAR - IMPLEMENTAR - MEJORAR - CORREGIR
Identificar los puntos de mejora de la solución implantada.	Implementación de la solución después de cualquier ajuste.
	Generalización de la solución elegida a todo el perímetro afectado.
	Seguimiento del rendimiento e identificación de mejoras

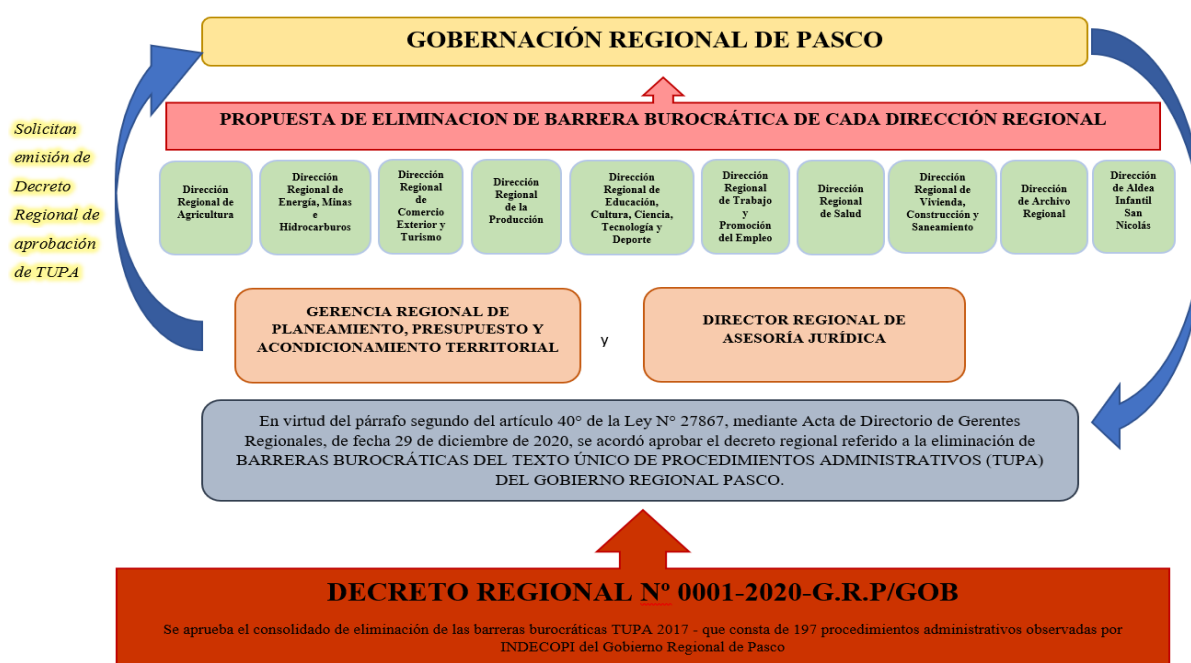
Nota: Adaptado del documento de trabajo de (Gorenflo & Moran, 2009)

Gestión por procesos ejecutado en el Gobierno Regional de Pasco.

El actual Gobernador Regional de Pasco en el marco del Decreto Legislativo N° 1256 “Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas” aprueba el Decreto Regional N°0001-2020-G.R.P/GOB afirmando el consolidado de eliminación de barreras burocráticas a través del TUPA 2017 del Gobierno Regional de Pasco como parte de una nueva gestión por procesos enmarcada en la gestión pública de calidad, ello en concordancia con; el Oficio N° 0075/INDECOPI-SRB, Secretaría Técnica (e) de la secretaría técnica regional de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI (SRB), numeral 44.5 del artículo 44° del Texto Único ordenado de la ley N° 27444, ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Para la ejecución de la misma, el procedimiento de la gestión de procesos a través del TUPA como parte del Nueva Gestión Publica orientado en la prevención y eliminación de barreras burocráticas se realizó a partir del siguiente diagrama:

Figura 2 *Diagrama de proceso para aprobación de TUPA-Gobierno Regional de Pasco*



Fuente: Texto Único de Procedimientos Administrativos. Gobierno Regional de Pasco (2017)

El ámbito de aplicación del Decreto Regional N°0001-2020-G.R.P/GOB en toda la jurisdicción del (Gobierno Regional de Pasco, 2017), así de acatamiento estricto de todas las unidades orgánicas del Gobierno Regional Pasco, en otras palabras, de sus respectivos órganos de apoyo, asesoría, de línea, órganos descentralizados y desconcentrados de cada uno de los sectores desde la publicación oficial del referido Decreto Regional en el Diario el Peruano ejecutado el día viernes 26 de febrero de 2021. Todas las especificaciones del Nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos del Gobierno Regional de Pasco en concordancia con la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas se pueden visualizar en el anexo 03.

2.2.2. Calidad de servicios

Servicio.

Los primeros intentos de definir el concepto de servicio se remontan a los años sesenta, aunque todavía eran vagos. Según la *American Marketing Association*, “un servicio toma la forma de actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en el momento de la venta o que se brindan en relación con la venta de productos”. Por su parte, (Judd, 2018) establece que “los servicios de mercado son las transacciones de una empresa o de un empresario con el mercado cuando el objeto de esta transacción no es la transferencia de propiedad de un bien tangible” (p.58).

Estas definiciones enfatizan la naturaleza intangible del servicio al contrastarlo con los bienes materiales. Sin embargo, la distinción entre servicio (intangible) y producto (tangible) no es tan obvia. El servicio puede tener una dimensión tangible. En este contexto, (Levitt, 1976) afirma que la distinción entre producto y servicio está desapareciendo cada vez más a medida que aumenta nuestra comprensión de la noción de servicio.

Dubois et al., (2000) presentan el servicio como una actividad o servicio sujeto a intercambio, esencialmente intangible, que no da lugar a transferencia de propiedad. Así, un servicio puede o no estar asociado con un producto material. (Lejeune, 1989) intentó formular una definición bastante completa del concepto de servicio presentándolo como “un servicio, es decir, lo que una organización o institución diseña, desarrolla, ofrece, vende y suministra a sus clientes cada vez que lo que se pone así en el mercado, se compra y se usa es fundamentalmente distinto de un bien material del que el cliente adquiriría la propiedad”.

Ante esta complejidad a la hora de definir el concepto de servicio y para identificar mejor los problemas de calidad específicos de este ámbito, es fundamental examinar el proceso de fabricación de un servicio: su sistema de servucción.

El sistema de servucción

La servucción representa “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la interfaz cliente-organización necesarios para la prestación de un servicio cuyas características y niveles de calidad han sido determinados” (Eiglier y Langeard, 1987; citado en (Nguyen et al., 2013). En otras palabras, la servucción es hacer y producir el servicio. Puede tomar la forma de un servicio (consulta, transporte, servicio financiero, etc.) o de una operación de distribución (suministro de bienes materiales, un centro comercial, la construcción de una obra etc.)

Los elementos básicos del sistema de servicio son:

El cliente. Es el elemento esencial del sistema de servucción. Su presencia es fundamental. Una de las singularidades del servicio es la participación del cliente en el proceso de fabricación y entrega del servicio. En servucción, la participación es el papel que tiene que desempeñar el cliente o las tareas que tiene que realizar para recibir un

servicio adecuado. El cliente es a la vez consumidor y productor del servicio (Gil-Saura et al., 2005). Según (Eiglier & Langeard, 1987) la participación del cliente en el sistema de servucción se manifiesta de tres formas:

- la participación física del cliente en el sistema de servicio mediante la sustitución del personal en la ejecución de determinadas tareas sencillas (ejemplo: cumplimentación de un formulario).
- participación intelectual (ejemplo: uso de sistema SISGEDO).
- participación afectiva.
- Los autores también han identificado tres puntos de aplicación de la participación de los consumidores:
 - la especificación del servicio: el hecho de que el cliente diga lo que quiere.
 - la contribución a la realización del servicio.
 - control: consiste en pedir al cliente que se exprese sobre el estado de los elementos y sus percepciones sobre el proceso de producción y entrega del servicio.

La siguiente tabla cruza las formas de participación con sus diferentes puntos de aplicación:

Tabla 2 *Formas de participación con sus diferentes puntos de aplicación respecto al servicio*

Aplicaciones Formas	Fase de especificación del servicio	Fase de acción	Fase de control de procesos y rendimiento
Participación física	Conjunto de datos	Auto- servicio	Auto control simplificado y guiado
Participación intelectual	Generar información	Manipulación de tecnología sofisticada	Generar retroalimentación
Participación afectiva	Espontaneidad	Aplicación de los procedimientos por la aceptación de sus méritos	Autocontrol permanente basado en el sentido de pertenencia

Nota. Tomado y sistematizado de (Eiglier & Langeard, 1987)

Personal de contacto. Es “la(s) persona(s) empleada(s) de la institución y cuyo trabajo les exige estar en contacto directo con el cliente” (Eiglier, 2002; citado en (Lara López, 2002). El personal de contacto representa una dimensión importante de la imagen de la institución: la personifica a los ojos del cliente (Dávila Bustamante et al., 2012). En este contexto, (Grönroos, 2001) destaca que el personal de contacto constituye el recurso más importante utilizado por la institución en la prestación del servicio. La participación del cliente en el sistema de servucción obliga al personal en contacto a desempeñar dos roles simultáneamente: debe realizar las tareas necesarias para la producción y la prestación del servicio, este es el rol operativo. El personal de contacto también debe, y al mismo tiempo, dirigirse y hablar con los clientes, este es el rol relacional. Además, el personal de contacto es una variable muy importante en la gestión de la calidad del servicio. Varios estudios de calidad revelan que los clientes son sensibles al servicio prestado por el personal. En este contexto, (Requena Ponce & Serrano López, 2007) estipulan que los clientes evalúan el encuentro de servicio de acuerdo a tres dimensiones que son: competencia, capacidad de escucha y dedicación.

También especifican que la calidad del encuentro percibida por el personal en contacto está ligada a la calidad del encuentro percibida por los clientes. En otras palabras, la opinión del personal de contacto sobre la calidad del servicio es muy cercana a la de los clientes (Schneider & Bowen, 1985).

El servicio. Es el objetivo del sistema de servucción. Se considera que es el resultado de la interacción entre el cliente, el medio físico y el personal en contacto. En este contexto, Eiglier (2002); citado en (Lara López, 2002) presentan el servicio como “una experiencia temporal vivida por el cliente durante su interacción con el personal de la empresa o soporte material y técnico”. El servicio que se ofrece al cliente es un servicio global que consta generalmente de dos tipos de servicios elementales:

- el servicio básico y los servicios periféricos.
- el servicio básico: representa el motivo principal por el que el cliente contacta con la empresa-proveedor. En otras palabras, es el servicio que satisfará la principal necesidad del cliente. Servicios periféricos: son servicios adicionales ubicados alrededor del servicio básico que le permiten aportar un valor añadido y ayudan a diferenciar a la empresa de sus competidores.

El medio físico. Es lo necesario para la producción del servicio: el entorno inmediato del contacto con el cliente (o el espacio material en el que se desarrolla el servicio), los elementos materiales necesarios para la prestación del servicio y finalmente el equipo material personal en contacto (Flipo, 1986). En consecuencia, el medio físico representa la parte tangible, es decir, la parte visible y palpable del servicio. Como los demás elementos de la servucción, el medio físico se caracteriza por su ambivalencia. Además del lado funcional evidente, el soporte físico aporta, por su estética y su decoración, una importante contribución a la atmósfera que reinará durante la producción del servicio.

El sistema de organización interna. Esta es la gestión de la institución respecto a los servicios que ofrece, es decir, los objetivos que persigue, la estructura que ha adoptado, etc. El sistema de organización interna constituye la parte no visible por parte del cliente (Flipo, 1986). Reúne todas las funciones administrativas y de gestión de la institución de servicios y permite configurar los elementos de los sistemas de servucción, regularlos y realizar las operaciones básicas de gestión necesarias para la vida económica del establecimiento.

Especificaciones de los servicios.

Multidimensionalidad. El servicio es el resultado de la interacción entre el cliente, el medio físico y el personal en contacto. De esta forma, un servicio consta de dos dimensiones principales:

- una dimensión procedimental: estos son los sistemas y procedimientos que conducen a la producción del servicio.
- una dimensión relacional: las interacciones del personal en contacto con los clientes (Gronroos, 1990a). Esta interacción representa el elemento esencial para la realización de la servucción y determina los juicios de los consumidores sobre la calidad de los servicios.

Intangibilidad. La tangibilidad es el criterio más comúnmente aceptado para la diferencia entre productos y servicios (Parasuraman et al., 1985b). La literatura considera como producto todo bien tangible, al que llamaremos “producto-objeto” (Eiglier, 2002), y como servicio todo bien intangible. La definición propuesta por la American Marketing Association para presentar el concepto de servicio enfatiza el carácter intangible de este último. En efecto, el servicio se presenta como “la actividad ofrecida en venta que da ventajas y satisfacciones sin que implique un intercambio en forma de bien”. Algunos autores presentan la intangibilidad como inaccesibilidad a los

cinco sentidos antes de la compra (Parasuraman et al., 1985b). En este contexto, Kotler y Booms (1983) citado en (Zineldin & Philipson, 2007) afirman que “los servicios son intangibles, no se pueden ver, probar, sentir ni oler hasta que se hayan completado”. (Flipo, 1986) amplía esta definición al afirmar que esta inaccesibilidad sensorial puede también tienen lugar durante la compra, o incluso después de la compra. Él define la intangibilidad como sinónimo de inmaterialidad. Además de esta intangibilidad, la observación de los componentes de la oferta de servicios muestra la existencia de elementos tangibles esenciales para cualquier servicio. Son el entorno inmediato de contacto con la clientela (fachada, decoración), los elementos necesarios para la prestación del servicio (habitación de hotel, avión), el equipamiento material del personal en contacto (aspecto físico, vestimenta), etc. (Flipo, 1986). Los elementos tangibles representan una garantía de buena fe del prestador del servicio. Permiten crear una sensación de seguridad de la misma naturaleza que la que se siente al comprar un bien material.

Finalmente, parece importante precisar que la parte intangible de los servicios los hace difíciles de imitar porque su calidad depende en gran medida de la cultura de la empresa y de su personal (Day, 2000). Sin embargo, puede presentar una serie de problemas:

- la imposibilidad de almacenar el servicio y mantenerlo en reserva (Berry, 2008),
- la dificultad de proteger el servicio legalmente, es decir, a través de patentes. Como resultado, el riesgo de imitación por parte de los competidores es alto,
- dificultad para calcular los costes de los servicios.
- dificultad para medir el tiempo de servicio.

- dificultad en la evaluación del servicio por parte del cliente: al no tener una representación material del servicio, el cliente no puede concretar su percepción mediante una imagen mental como en el caso de los productos tangibles.

La simultaneidad de producción y consumo. La presencia del consumidor durante la prestación de varios servicios implica la ausencia de retrasos entre la prestación del servicio y su consumo. Según (Lejeune, 1989) esta simultaneidad de la producción y el consumo de servicios implica cuatro consecuencias principales:

- la importancia de la participación del personal en contacto con el cliente.
- la importancia de la participación del cliente.
- un estrecho vínculo entre las funciones de marketing y las operaciones.
- la posibilidad de adaptar el servicio a cada cliente, hasta cierto punto, de lo contrario los costes serán prohibitivos.

Caducidad. La simultaneidad de producción y consumo del servicio implica la imposibilidad de fabricarlo con anticipación o almacenarlo (Judd, 2018). Como resultado, los proveedores de servicios a menudo encuentran dificultades para regular la oferta de acuerdo con los cambios en la demanda. Además, la participación del consumidor en la producción de muchos servicios implica incertidumbre sobre la duración del proceso y por tanto sobre el uso de la capacidad de producir.

Heterogeneidad. Según (Perron, 1996) la dificultad de estandarizar los servicios es doble porque se deben tener en cuenta dos variables: el tiempo y el espacio. De hecho, un servicio solo puede considerarse estandarizado si es idéntico de un cliente a otro y de un día a otro. Sin embargo, a pesar de la posibilidad de estandarizar los procedimientos de servicio, la implementación variará de un cliente a otro, de un proveedor a otro y de un día a otro. La calidad de la entrega de un servicio, para un

cliente dado y en un momento dado, es en parte impredecible, dado que está influenciada por factores humanos, psicológicos y situacionales.

En resumen, las especificidades de los servicios hacen que la evaluación de la calidad de los servicios sea más delicada que la de los bienes tangibles

Calidad de servicio.

A diferencia de la calidad de los bienes, que puede medirse objetivamente mediante indicadores como la durabilidad o el número de defectos de fabricación, la calidad del servicio representa un constructo abstracto y difuso debido a las cinco características asociadas a los servicios: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad de la producción y consumo, multidimensionalidad y caducidad (Eiglier, 2002; citado en (Lara López, 2002).

La calidad del servicio se puede definir desde dos perspectivas: la del proveedor y la del consumidor. Desde el punto de vista del cliente, el término calidad representa la brecha entre los beneficios percibidos y las expectativas. Desde el punto de vista del proveedor del servicio, la calidad se refiere a las especificaciones físicas y técnicas del servicio (tiempo de espera, limpieza, etc.). La calidad también puede vincularse a la interacción cliente/personal en contacto (Levine et al., 2008). Estos dos puntos de vista han dado lugar a dos grandes enfoques de la calidad del servicio: el enfoque del “producto” y el enfoque del “usuario”.

El enfoque del “producto”. Los defensores de este enfoque consideran el servicio como un producto respetando su carácter intangible e inmaterial (Levitt, 1976). De esta forma, la calidad del servicio es la suma de sus atributos físicos y tecnológicos y el grado de conformidad de los mismos con los estándares. Los defensores de este enfoque enfatizan el papel que juegan los elementos materiales asociados con el servicio en el proceso de evaluación del cliente. Para comprender mejor este papel, es

necesaria una distinción entre elementos materiales básicos y elementos materiales periféricos (Shostack, 2018).

- elementos materiales periféricos: forman parte de la compra de un servicio, pero no tienen valor independiente. No son imprescindibles para la prestación del servicio. Ejemplo: artículos puestos a disposición de los clientes en un establecimiento hotelero (mapa de la ciudad, guías telefónicas, etc.).
- elementos materiales básicos: son absolutamente imprescindibles para la prestación del servicio. Ejemplos: el entorno y la distribución de un hotel, los aviones utilizados por una aerolínea, etc.

Varios estudios han confirmado la importancia del papel de los elementos materiales en la formación del juicio del consumidor (Levitt, 1976; Shostack, 2018). De hecho, los elementos tangibles hacen que el servicio sea fácilmente comprensible (Nguyen et al., 2013). En consecuencia, el consumidor generalmente los integra en su proceso de elección y evaluación y los considera como una forma de promesa de beneficios. Este enfoque tiene la ventaja de facilitar la medición y gestión de la calidad del servicio. Sin embargo, y a pesar de su crecimiento, presenta varias limitaciones:

- presenta la noción de calidad como un objeto físico fácilmente observable y medible, lo cual no es el caso.
- no reconoce el hecho de que la producción y el consumo pueden tener lugar simultáneamente.
- se centra en el punto de vista de la empresa sobre la calidad y descuida el punto de vista del consumidor.

El enfoque del usuario. A diferencia del enfoque del "producto", que separa el acto de consumo del proceso de producción del servicio, el enfoque del "usuario" se basa en la naturaleza inseparable del servicio, es decir, la simultaneidad de la

producción y el consumo. La contribución de este enfoque radica en tener en cuenta el papel del cliente en el proceso de producción del servicio (Nguyen et al., 2013). La participación del consumidor es esencial para la creación del servicio.

En consecuencia, el proveedor de servicios no puede controlar la calidad de su oferta como un bien al final de su proceso de producción. En este contexto, la cuestión de cómo percibe el consumidor la calidad de la oferta de servicios es fundamental. Según este enfoque, la calidad del servicio puede definirse como su capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor. De esta forma, la calidad representa una noción relativa que varía de un consumidor a otro y de un momento a otro. La calidad del servicio se deriva de las percepciones del cliente, que a su vez dependen de la personalidad del cliente y de factores situacionales (Eiglier y Langeard, 1987; citado en (Nguyen et al., 2013). En esta perspectiva, el enfoque del “usuario” presta especial atención a los factores psicológicos, sociológicos y situacionales que definen las condiciones en las que se produce el encuentro entre el cliente y el proveedor del servicio (Nguyen et al., 2013) y por tanto afectan su percepción del servicio. calidad.

En conclusión, parece que los enfoques de la calidad del servicio descritos en la literatura muestran la variedad de formas que puede tomar este concepto. La calidad puede medirse (enfoque "producto") o percibirse (enfoque "usuario"). De esta forma, comprender el concepto de calidad de servicio pasa necesariamente por precisar el marco en el que se estudiará. Desde la perspectiva del estudio del comportamiento del consumidor, hemos optado por centrarnos en el segundo enfoque, es decir, el enfoque del "usuario", para comprender el concepto de calidad percibida y comprender mejor sus dimensiones e implicaciones.

2.2.3. Calidad de servicio percibida

A diferencia de la empresa industrial, la empresa de servicios no puede controlar la calidad de su oferta ante el cliente ya que la participación de éste es fundamental para la propia producción del servicio. Además, el carácter intangible del servicio hace ineficaz el control a posteriori de su calidad. En este contexto, los aspectos técnicos que permitan la mejora de la calidad pierden importancia en el sector servicios. Las empresas que deseen mejorar la calidad de sus servicios deberían centrarse en cambio en “enfoques socioculturales en términos de percepción de la satisfacción del usuario” (Marchesnay, 2004). En otras palabras, se trata de avanzar más hacia el estudio de la percepción de la calidad por parte del consumidor.

La conceptualización de la calidad percibida del servicio.

El término calidad ha sido objeto de varias definiciones en la literatura. (Crosby, 1979) lo define como “cumplimiento de los requisitos”.

La calidad percibida, por otro lado, puede definirse como un juicio general sobre la superioridad o excelencia de un producto (Zeithaml, 2000). La calidad percibida y la calidad objetiva son constructos distintos. La calidad objetiva se refiere, según la literatura de marketing, a la superioridad técnica y medible del producto. La evaluación de la calidad objetiva se basa en criterios relacionados con las características físicas asociadas al sistema de servucción del servicio.

La calidad percibida, por su parte, se refiere a la evaluación subjetiva por parte del consumidor de la superioridad de un producto (Zeithaml, 2000). De esta forma, la calidad percibida constituye un dato propio del individuo que está en función del aprendizaje y la experiencia que ha adquirido. Surge, según (Zeithaml, 2000), de una comparación entre lo que el cliente considera que debe ser el servicio ofrecido por una empresa y sus percepciones sobre el desempeño de esta organización.

La literatura sobre gestión estipula que, a diferencia de la calidad de los bienes, que puede medirse objetivamente (Crosby, 1979), la calidad del servicio representa mucho más el resultado de un proceso que un resultado. En consecuencia, la conceptualización y medición de este concepto no resulta obvia (Parasuraman et al., 1985a). A falta de medidas objetivas, parece adecuado evaluar la calidad del servicio, midiendo las percepciones de esta calidad por parte de los consumidores. En este contexto, (Parasuraman et al., 1985b) definen la calidad del servicio de manera similar a la definición de calidad percibida presentada por (Zeithaml, 2000): “es un juicio global sobre la superioridad del servicio”. Este juicio global involucra la evaluación de las características del servicio, tales como los atributos reales del proveedor y del entorno, así como las características intangibles del servicio ofrecido. Según (Caruana, 2002), la mayoría de las definiciones que se dan a la calidad del servicio giran en torno a la idea de que es el resultado de la comparación que el cliente opera entre sus expectativas y sus percepciones acerca de la forma en que se le presta el servicio. logrado (Grönroos, 1984). En este contexto, una de las definiciones más comunes sugiere que la calidad del servicio representa “la diferencia entre las expectativas del consumidor con respecto al desempeño del servicio y sus percepciones del servicio recibido” (Asubonteng et al., 1996). En otras palabras, es una comparación entre lo que los consumidores consideran que debería ser el servicio ofrecido por la empresa (es decir, sus expectativas) y sus percepciones sobre el desempeño de los proveedores de estos servicios (Parasuraman et al., 1985a). De ello se deduce que la calidad se expresa globalmente y nunca se adquiere, siempre es relativa.

Esta concepción de la calidad del servicio percibida permite identificar diferentes características de esta noción: la calidad del servicio es subjetiva (resulta de

un juicio), de naturaleza cognitiva (corresponde a una evaluación) y relativa (resulta de un juicio). se evalúa por comparación con una base de referencia).

En resumen, la calidad del servicio se deriva de las percepciones del cliente. Estas percepciones dependen de la personalidad del cliente y otras variables situacionales y afectan significativamente las decisiones de compra o recompra del consumidor.

Dimensiones

Comprender la naturaleza de los criterios de evaluación de la oferta de servicios y su uso por parte del consumidor representa un medio para obtener una ventaja competitiva (Blackwell et al., 2006). La evaluación de la calidad del servicio tropieza generalmente con varias dificultades. (Duque Oliva, 2005) distingue: la naturaleza multidimensional del concepto de calidad, la ausencia de unidades de medida comunes a todos los productos, la diversidad de métodos de medida y la relatividad de las escalas de medida. La revisión de la literatura muestra que los intentos de modelización para explicar la percepción del consumidor sobre la calidad del servicio aún no han arrojado resultados concretos. A pesar de la tendencia general a considerar la percepción de la calidad del servicio como un constructo multidimensional, hasta el momento no existe consenso en cuanto al número de dimensiones. Mientras que algunas investigaciones limitan este número a dos dimensiones (Gronroos, 1990b), otras estipulan la existencia de cinco (Parasuraman et al., 1985a) o incluso diez dimensiones (Parasuraman et al., 1985b). Las primeras conceptualizaciones de la calidad del servicio percibida (Grönroos, 2001; Parasuraman et al., 1985a) se inspiraron en el paradigma de la disconformidad ampliamente utilizado en la literatura sobre productos físicos.

El modelo de Sasser, Olson y Wyckoff (1978). Según estos investigadores, el consumidor tiene un cierto número de atributos deseados del servicio que traduce en

términos de expectativas. Estos atributos conciernen tanto al servicio básico como a los servicios periféricos (sirviendo para facilitar el acceso al servicio básico y hacerlo más atractivo para el consumidor) (Sasser et al., 1978). El consumidor evalúa la calidad del servicio comparando los atributos reales de este último con los atributos deseados. Los autores agrupan los atributos deseados en siete categorías:

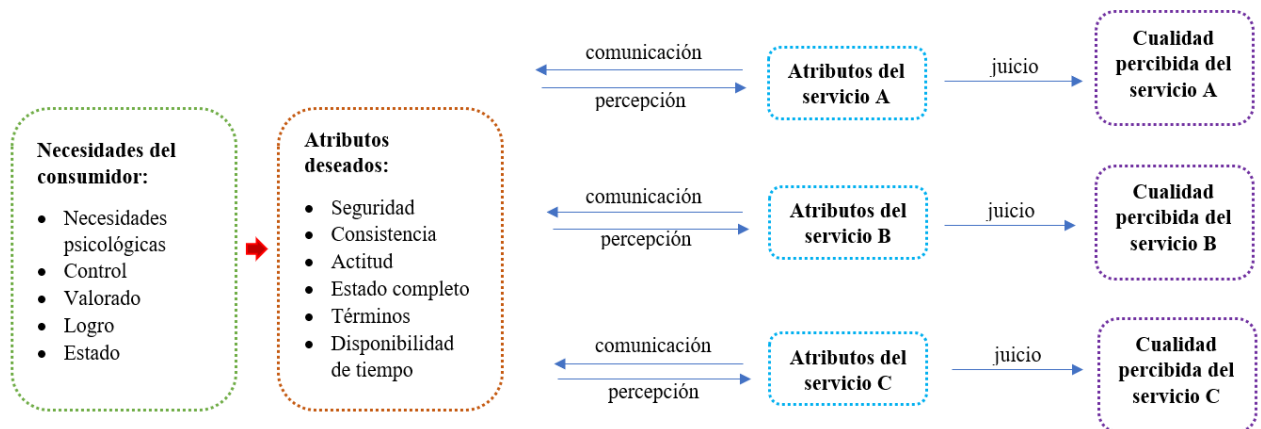
- seguridad del cliente.
- Facilidad de acceso al servicio.
- consistencia: expresada por la confiabilidad y estandarización del servicio.
- la actitud del personal durante la interacción proveedor-cliente.
- la variedad de servicios ofrecidos.
- el ambiente en el que se desarrolla la representación.
- el “timing”: el tiempo previsto para el servicio y su duración.

Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes enfoques:

- sólo puede tener en cuenta un único atributo que considere decisivo en la evaluación de la calidad del servicio. Los efectos de otros atributos sobre la calidad se consideran insignificantes.
- puede retener un solo atributo como factor determinante en la percepción de la calidad. Los otros atributos implican un nivel mínimo de desempeño.
- puede establecer una escala teniendo en cuenta todos los atributos.

Este modelo no ha sido sometido a validación empírica. Sin embargo, tiene la ventaja de describir la naturaleza de los atributos utilizados para evaluar la calidad del servicio por parte del consumidor, así como el enfoque seguido por este último.

Figura 3 *El modelo de Sasser, Olson y Wyckoff (1978)*



Fuente: Sasser, Olson y Wyckoff (1978). Management of service operations : text, cases, and readings

El modelo de Christian Grönroos (1982). La investigación de Grönroos (1984)

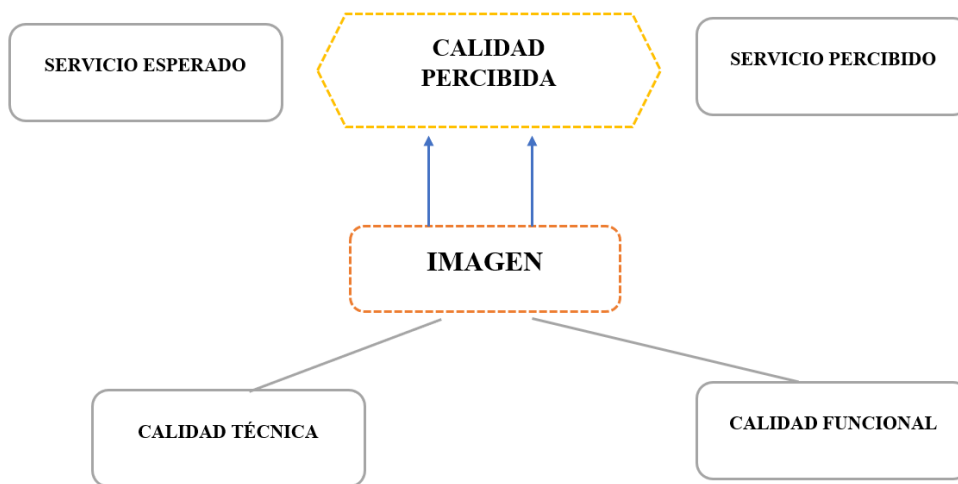
ha identificado tres dimensiones de la calidad percibida, a saber:

- calidad técnica (llamada “calidad técnica del resultado”): se refiere a los resultados de la reunión de servicio. Se refiere al contenido de la oferta del servicio y puede ser medido objetivamente por el consumidor gracias a una serie de características propias del servicio ofrecido.
- calidad funcional (llamada “calidad funcional del proceso”): se refiere al proceso de prestación del servicio. Representa la forma en que se prestó el servicio (por ejemplo, con cortesía, rapidez y profesionalismo). Esta dimensión se refiere tanto a aspectos psicológicos como conductuales. Se evalúa subjetivamente ya que se basa en las percepciones de los clientes.
- la imagen de la empresa: es la imagen de la empresa de servicios tal como la percibe el cliente. Esta imagen se deriva de la calidad técnica y la calidad funcional del servicio.

A pesar del interés de este modelo, parece oportuno señalar que los resultados de los estudios empíricos presentados por (Grönroos, 2001) representan el punto de vista de los proveedores de servicios y no el de los consumidores.

Además, este modelo no presenta una descripción precisa de los componentes del concepto de calidad percibida. Además, no proporciona suficientes detalles sobre la naturaleza y el orden de importancia de las relaciones entre estos componentes.

Figura 4 *El modelo de Christian Grönroos (1982)*



Fuente: Grönroos (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications.

El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Estos investigadores desarrollaron el modelo ServQual que presenta la calidad del servicio como la brecha entre las expectativas y las percepciones del servicio. Las expectativas están asociadas con los deseos y necesidades del consumidor (Perron, 1998). Son normativos y constituyen un compromiso entre el servicio ideal (lo que el consumidor desearía obtener) y el servicio adecuado (lo que el proveedor debe brindar imperativamente) (Perron, 1998). Ya en 1985, estos investigadores demostraron la existencia de brechas entre las expectativas del consumidor y sus percepciones del servicio. Se han distinguido cuatro formas de desviaciones:

- la brecha entre las expectativas del consumidor y la percepción de estas mismas expectativas por parte de los gerentes de la empresa. Estas discrepancias reflejan la incomprensión de estas expectativas que puede conducir a la insatisfacción.
- la brecha entre la percepción del gerente y la especificación de los estándares de calidad. Esta discrepancia puede deberse a restricciones de recursos, condiciones del mercado o indiferencia del administrador.
- la brecha entre la especificación de estándares de calidad y la prestación del servicio. Esta discrepancia tiene su origen en la variabilidad del desempeño del personal.
- la brecha entre la prestación de servicios y las promesas de beneficios. Resulta de la exageración de las promesas o de la mala información sobre la oferta que puede afectar no solo las expectativas de los consumidores sino también sus percepciones del servicio ofrecido.

Estas brechas afectan la calidad percibida, lo que representa una brecha general entre las expectativas del consumidor y las percepciones del servicio prestado. Tras un estudio exploratorio, estos autores llegaron a la conclusión de que cada desviación es función de las características de la empresa y propusieron una lista de factores que están en el origen de estas desviaciones.

Además, esta investigación de (Parasuraman et al., 1985a) permitió identificar tres características principales de la calidad del servicio:

- la calidad del servicio es más difícil de evaluar que la calidad percibida de los bienes.
- la percepción de la calidad del servicio resulta de una comparación entre las expectativas del consumidor y el desempeño del servicio.

- las evaluaciones del servicio no solo se basan en los resultados o los beneficios percibidos del servicio, sino que también implican evaluaciones del proceso del servicio.

El mérito de este modelo radica en su intento de profundizar en el concepto de calidad percibida ofreciendo una estructura de relaciones que incorpora tanto los distintos componentes de la calidad percibida como un conjunto de sus factores explicativos.

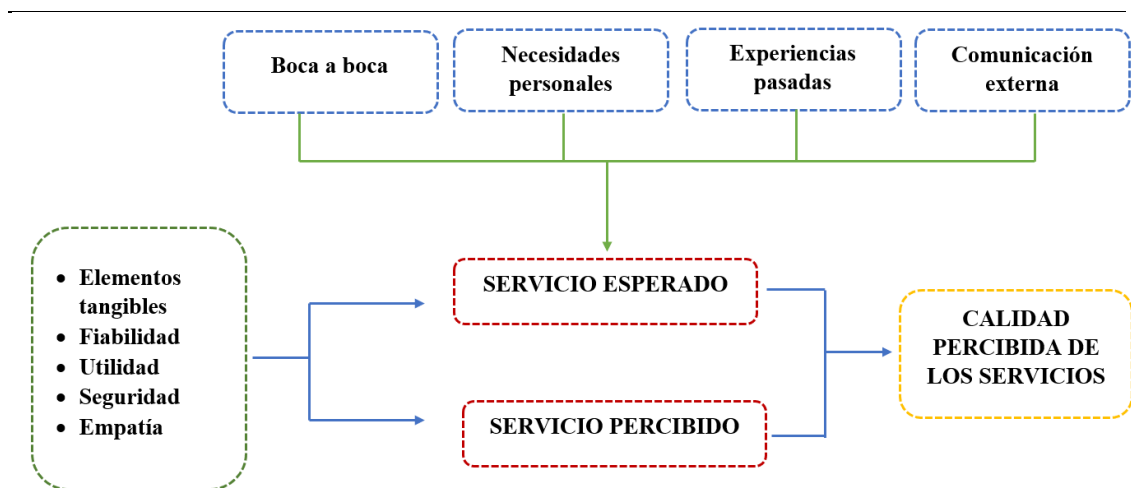
Originalmente, la escala desarrollada por (Parasuraman et al., 1985a) estaba compuesta por diez dimensiones de la calidad del servicio: elementos tangibles, confiabilidad, amabilidad, comunicación, credibilidad, seguridad, competencia, cortesía, comprensión/conocimiento del consumidor y accesibilidad. . Luego, los autores generan 97 declaraciones que reflejan las diferentes facetas de estas diez dimensiones. Cada uno de ellos se formula de dos maneras, una midiendo percepciones y la otra midiendo expectativas. Posteriormente, estos investigadores llevaron a cabo un estudio cuantitativo y lograron desarrollar la conocida medida ServQual de la calidad del servicio (Zeithaml et al., 1996). Esta escala consta de cinco dimensiones, a saber:

- los elementos tangibles del servicio: engloban todos los elementos materiales asociados al servicio de su prestador (instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal).
- la confiabilidad del proveedor del servicio: Es “la capacidad del proveedor del servicio para ofrecer el servicio prometido de manera exacta, precisa y confiable”.
- la amabilidad del proveedor del servicio: su deseo y voluntad de proporcionar el servicio de manera eficiente y ayudar a los clientes.

- la seguridad del proveedor del servicio: su nivel de competencia, cortesía y su capacidad para inspirar confianza.
- la empatía del prestador de servicios: su atención a las expectativas y objetivos de cada cliente.

Esta escala ServQual tiene la ventaja de ser sintética y de tener un nivel aceptable de fiabilidad y validez. También se puede aplicar a una amplia gama de servicios y permite a los gerentes comprender mejor las expectativas y percepciones de los consumidores y, en consecuencia, mejorar la calidad de sus servicios tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 5 *El modelo ServQual*



Nota: Tomado y adaptado de (Parasuraman et al., 1985a)

En este contexto, Eiglier y Langeard (1987); citado en (Nguyen et al., 2013) precisan que ServQual “es un modelo general, profundamente marcado por la visión de marketing de los autores, que permite identificar las principales etapas en el desarrollo de una política de calidad en una empresa de servicios. empresa, y las principales razones de los fracasos de tal política” (p.124).

A pesar del interés de esta escala ServQual, su aceptación como instrumento estandarizado ha sido fuertemente criticada. Además, la conceptualización y la

medición de las percepciones de la calidad del servicio continúan animando debates y controversias en la literatura de marketing (Bressolles et al., 2014). Varios investigadores han intentado integrar la conceptualización de ServQual en nuevas industrias o campos de actividad (Bressolles et al., 2014) o replicar esta estructura conceptual.

Las expectativas tenderán a estabilizarse en un nivel cercano al desempeño de las empresas y la brecha (P-E) tenderá a ser cero y provocará una estandarización de la calidad percibida del servicio en un nivel mínimo (Perron, 1998) . En cuanto a las personas con poca experiencia en el servicio, pueden tener dificultades para evaluar sus expectativas. Las expectativas del consumidor ocasional se forman a menudo sobre la base de un servicio considerado ideal. Por lo tanto, los criterios de evaluación evolucionan según la familiaridad con el servicio (Perron, 1998). Finalmente, otras investigaciones se han centrado en el estudio de la dimensionalidad de ServQual. En este contexto, los intentos de aplicar esta escala en diferentes categorías de servicios muestran que el número de dimensiones de la escala no es constante.

2.3. Definición de términos básicos

Cadena de valor: La distinción de procesos en las dos categorías de procesos primarios (que generan productos para los usuarios finales) y procesos de apoyo (cuyos productos se emplean para el funcionamiento de la organización), así como para el análisis de los principales vínculos de procesos comerciales entre los dos conjuntos (Porter, 1985).

Calidad de servicio: Juicio general sobre la superioridad o excelencia de un producto o servicio (Zeithaml, 2000). La calidad percibida y la calidad objetiva son constructos distintos. La calidad objetiva se refiere, según la literatura de marketing, a la superioridad técnica y medible del producto. La evaluación de la calidad objetiva se

basa en criterios relacionados con las características físicas asociadas al sistema de servucción del servicio.

Gestión de calidad: la aplicación de un sistema de gestión de calidad en la gestión de un proceso para lograr la máxima satisfacción del cliente al menor costo total para la organización mientras continúa mejorando el proceso (Nelsen & Daniels, 2007).

Gestión de calidad total (TQM): se puede definir como un enfoque de gestión para el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario (Nelsen & Daniels, 2007).

Gestión por procesos: Organizar y administrar en referencia sistemática a los procesos de negocios significa que se emplean sistemáticamente ciertas “doctrinas organizacionales” e instrumentos (Hammer & Stanton, 1999).

Gestión por procesos a través del Nuevo TUPA: Se refiere a un enfoque sistemático y estructurado para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos en el Perú, utilizando como marco normativo el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Este enfoque busca transformar la manera en que las entidades públicas gestionan sus actividades, orientándose hacia resultados que beneficien a los ciudadanos. (Mallar, 2010).

ISO 9001: Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (Magd & Curry, 2003).

Modelo de Excelencia EFQM: Marco no prescriptivo basado en nueve criterios que se pueden utilizar para evaluar el progreso de las organizaciones hacia la excelencia (Moeller, 2001).

Proceso: Un conjunto de actividades vinculadas que toman una entrada y la transforman para crear una salida. Idealmente, la transformación que ocurre en el

proceso debe agregar valor a la entrada y crear una salida que sea más útil y efectiva para el receptor, ya sea aguas arriba o aguas abajo (Johansson, 1994).

PDCA: Conocido como ciclo de Deming o ciclo de Shewhart (Strotmann et al., 2017), es una metodología de manufactura esbelta que se desarrolló en 1930, cuando no había más productos exclusivos y una gestión más de calidad enfocada a la competitividad planteada en el mercado global (Silva et al., 2017).

Servicio: Dubois et al., (2000) presentan el servicio como una actividad o servicio sujeto a intercambio, esencialmente intangible, que no da lugar a transferencia de propiedad.

Servucción: Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la interfaz cliente-organización necesarios para la prestación de un servicio cuyas características y niveles de calidad han sido determinados (Eiglier y Langeard, 1987; citado en Nguyen et al., 2013).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H0: La gestión por procesos a través del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022

H1: La gestión por procesos a través del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022

2.4.2. Hipótesis específicas

H0₁: La planificación del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H1₁: La planificación del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H0₂: La ejecución del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022

H1₂: La ejecución del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H0₃: La medición y seguimiento del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H1₃: La medición y seguimiento del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H0₄: “El actuar” del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022

H1₄: “El actuar” del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

2.5. Identificación de variables

- **Variable independiente:** Gestión por procesos en el nuevo TUPA
- **Variable dependiente:** Calidad de servicios

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Independiente <i>Gestión por procesos en el nuevo TUPA</i>	Es un modelo de gestión orientado al desarrollo entorno a la misión que la organización establece, a través de la búsqueda de satisfacción de expectativas de sus stakeholders. (Mallar, 2010; p. 05)	Herramienta de mejora continua que responde a la ejecución de un plan articulado a través de un proceso estructurado orientado a mejorar un área; para efectos de la presente se evaluará a través de un cuestionario.	• Planificación • Ejecución • Medición y seguimiento • Actuar
Dependiente <i>Calidad de servicios</i>	Se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio, juicio general sobre la superioridad o excelencia de un producto o servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985 citado en Chaplina et al., 2020)	Se evaluará a través de la brecha entre lo que el ciudadano esperaba recibir y la percepción de lo que realmente recibió como servicio.	• Elementos tangibles • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, la misma que, tal como manifiesta Sierra (2003) es aquella que pretende incrementar el conocimiento científico de un fenómeno de estudio sin ningún fin aplicativo o tecnológico; por lo que este tipo de investigación es esencial para que la ciencia se desarrolle como tal. Por ello, el objetivo de este estudio se orienta a determinar si la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

3.2. Nivel de investigación

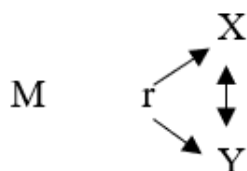
El nivel de investigación fue explicativo (Hernández et al., 2010); ya que pretendió demostrar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

3.3. Métodos de investigación

Se utilizó el método hipotético-deductivo, ya que este propone tal como manifiesta Carrasco (2005) el uso de hipótesis relacionada a principio, teorías y leyes y deductivo por el proceso de contrastación de hipótesis que se pretende ejecutar a fin de negarlas o afirmarlas a través del método científico.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, corte transversal – tipo explicativo. Al respecto Hernández et al., (2016) indica que este diseño no manipula de ninguna forma alguna variable investigativa, sino más bien se recolectó información de la realidad tal como se manifiesta. Así mismo fue de corte transversal; ya que la recopilación de datos se ejecutó en un solo momento de la investigación. En ese sentido el diseño esquemático fue:



Donde:

M: Muestra

X: Gestión por procesos a través del nuevo TUPA

Y: Calidad de servicios

R: influencia entre la variable independiente sobre la dependiente

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Para la determinación de la población se utilizó a dos grupos estratégicos; para la primera variable los colaboradores que integran las el Gobierno Regional de Pasco; los mismos que hacen un total de 215 trabajadores.

Para la determinación de la población que les corresponde a los ciudadanos que acceden a los servicios del Gobierno Regional de Pasco se estimó a partir de una población infinita debido a que no se pudo estimar con exactitud la cantidad final; motivo por el cual se equiparó a la primera muestra a fin de consignar número de datos

iguales, en consecuencia para esta población se estimó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.5.2. Muestra

Para efectuar el cálculo de la primera muestra, se estimó a través del siguiente muestreo:

Tabla 3 *Determinación de la muestra de colaboradores del Gobierno Regional de Pasco*

Población	215
Valor de éxito	50
Valor de Fracaso	50
Nivel de confianza 95% (Z)	1.96
Error permisible	5
Valor de la muestra	138.08

Tabla 4 *Determinación de la muestra de ciudadanos que acceden al Gobierno Regional de Pasco*

Población	No determinado
Muestra	138
Tipo de muestreo	No probabilístico

En ese orden de ideas, la muestra estuvo conformada por 138 trabajadores de las diferentes oficinas que conforman el Gobierno Regional de Pasco y 138 ciudadanos que se acerquen a recibir algún servicio de las oficinas del Gobierno Regional a través del acceso del TUPA.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica será la entrevista, y como instrumento dos cuestionarios debidamente estructurados a través de una escala tipo Likert; los que se precisan a través de la siguiente ficha técnica:

Tabla 5 *Ficha técnica Cuestionario Gestión por procesos en el nuevo TUPA*

Título original	<i>Cuestionario Gestión por procesos</i>
Título en español	<i>Cuestionario Gestión por procesos</i>
Autores	Jiménez Yupari Yessenia Luz
Año	2020
Procedencia	Perú
Aplicación	Adultos
Administración	Colectiva o individual
Duración	20 minutos aproximadamente
Factores de análisis	• Planificación • Ejecución • Medición y seguimiento • Actuar
Confiabilidad y validez	Alfa de Cronbach =,816 equivalente al 81.6%, siendo un nivel adecuado. Validado a través de juicio de expertos por: (Anexo 5) • Dr. Humberto Yupanqui Villanueva • Dr. Otto Mendiola Zuñiga • Dr. Iván Pomalaza Buendía
Adaptación	Se adaptó conforme los requerimientos de la presente investigación

Tabla 6 *Ficha técnica Cuestionario Calidad de servicios*

Título original	Quality of services questionnaire
Título en español	Cuestionario Calidad de servicios
Autor original	Parasuraman et al., (1985b)
Adaptación	Jiménez Yupari Yessenia Luz
Año	Jimenez (2020)
Procedencia	Perú
Aplicación	Adultos
Administración	Colectiva o individual
Duración	20 minutos aproximadamente
Factores de análisis	• Elementos tangibles • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía
Confiabilidad y validez	Alfa de Cronbach =,818 equivalente al 81.8%, siendo un nivel adecuado. Validado a través de juicio de expertos por: (Anexo 5) • Dr. Humberto Yupanqui Villanueva • Dr. Otto Mendiola Zuñiga • Dr. Iván Pomalaza Buendía

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Los instrumentos considerados para efectuar esta investigación fueron Cuestionario Gestión por procesos y Quality of services questionnaire, los mismos que tal cual se muestra en la tabla 5 y 6 del presente documento se encuentran validados a través de juicio de expertos y procesados por alfa de Cronbach con 0.816 y 0.818 respectivamente.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos recopilados se ejecutó a través del Statistical Product Package for Social Science (SPSS), versión 26 para Windows 10; dado que se ejecutó una adecuación a la versión original de los instrumentos, se ejecutó análisis de validez por juicio de expertos. Posteriormente con los resultados obtenidos y subsanaciones de ser necesarios se procedió con la recolección de datos.

3.9. Tratamiento estadístico

El análisis estadístico se ejecutó a través de estadístico descriptiva e inferencial para la comprobación de la hipótesis a través del estadístico R Pearson.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Desde una perspectiva filosófica, el pragmatismo ha sido especialmente útil en este estudio. Los pragmáticos se centran en las consecuencias prácticas de las ideas y acciones. En este caso, la investigación exploró cómo las reformas del Nuevo TUPA se traducen en mejoras prácticas en la calidad del servicio público. Esto ayuda a mantener el estudio arraigado en resultados tangibles y directamente aplicables que pueden informar decisiones políticas futuras.

Además, adoptar una postura constructivista significaría entender las políticas del TUPA y su implementación como construcciones sociales que reflejan valores, expectativas y necesidades específicas de la sociedad de Pasco. Este enfoque permite una exploración profunda de cómo estas políticas son percibidas y cómo afectan la interacción entre el gobierno y sus ciudadanos.

Respecto a la orientación epistémica, desde el positivismo, el estudio buscó observar y cuantificar la relación entre la Gestión por procesos en el nuevo TUPA y la calidad de los servicios públicos, proporcionando datos empíricos que puedan ser utilizados para confirmar o refutar la efectividad del Nuevo TUPA. Esto implica un

enfoque en métodos cuantitativos para obtener datos objetivos y replicables. Alternativamente, un enfoque interpretativo permitiría entender cómo los distintos stakeholders (empleados del gobierno, ciudadanos, administradores) interpretan y experimentan los cambios introducidos por el Nuevo TUPA. Esto puede proporcionar insights sobre cómo la cultura organizacional y las expectativas sociales afectan la implementación y los resultados de las políticas.

En conjunto, estas orientaciones éticas, filosóficas y epistémicas proporcionan un marco integral para un estudio que no solo busca determinar la eficacia de una política pública, sino también asegurar que su implementación y evaluación sean justas, responsables y adecuadamente informadas por el contexto y las necesidades de la comunidad. La combinación de estos enfoques permite un análisis profundo y multifacético que puede informar mejor las decisiones políticas y prácticas futuras.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se aplicaron dos instrumentos debidamente estructurados a ciudadanos y trabajadores del Gobierno Regional de Pasco, quienes respondieron libremente a los 42 ítems incluidos en ambos cuestionarios. Para iniciar el procesamiento estadístico, se organizó y llevó a cabo el análisis paramétrico de los datos acopiados. Esto se realizó comenzando con la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, seguida por la prueba Spearman para las hipótesis causales, con el objetivo de determinar el grado de relación entre cada una de las variables.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Características generales de la población

Tabla 7 *Características generales de la población*

Características	Recuento
Edad:	
Mínimo	20 años
Máximo	59 años
Dev. Estándar	10,005
Media	38,43
Por grupos de edad:	
• >29 años	34 (24.5%)
• 30-49 años	84 (60.4%)
• 50-59 años	21 (15.1%)
Sexo:	
• Femenino	65 (46.8%)
• Masculino	74 (53.2%)

Figura 6 *Edad de la población*

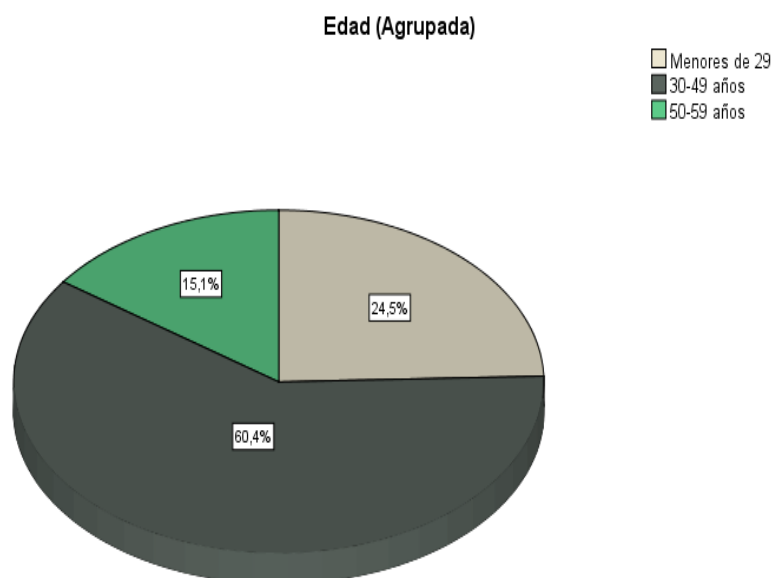
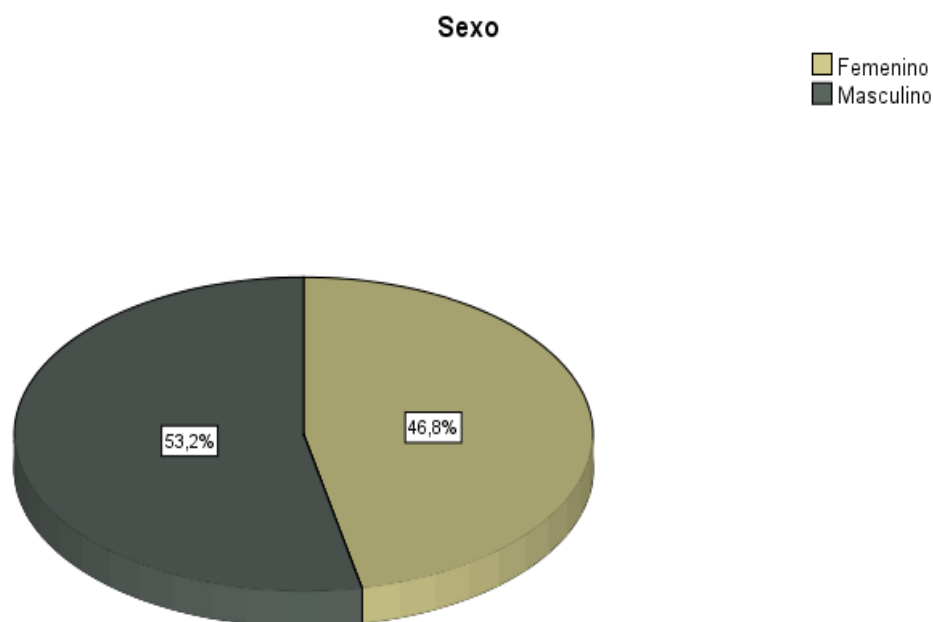


Figura 7 *Sexo de la población*



La edad mínima de la muestra es de 17 años, y la máxima es de 59 años, lo que indica una amplia gama de edades representadas. La desviación estándar de 10.005 años sugiere que hay una variabilidad considerable en las edades de la muestra con una media de 38.43 años. En cuanto a los grupos de edad, la mayoría de las personas en la muestra (60.4%) tienen edades entre 30 y 49 años, lo que sugiere que este grupo de edad está bien representado. Sobre sexo, el 46.8% de la muestra es femenina, mientras que el 53.2% es masculina, lo que sugiere que el grupo de género está bastante equilibrado en la muestra.

4.2.2. Análisis descriptivo de las variables

Gestión por procesos

Tabla 8 Variable: *Gestión por procesos en el nuevo TUPA y dimensiones*

Variable y dimensiones	Niveles		
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
V1: Gestión por procesos	99 (71.2%)	26 (18.7%)	14 (10.1%)
D1: Planificación del Nuevo TUPA	96 (69.1%)	27 (19.4%)	16 (11.5%)
D2: Ejecución del Nuevo TUPA	73 (52.5%)	32 (23%)	34 (24.5%)
D3: Medición y seguimiento del Nuevo TUPA	108 (77.7%)	24 (17.3%)	7 (5%)
D4: Actuar del Nuevo TUPA	105 (75.5%)	23 (16.5%)	11 (7.9%)

Figura 8 VI: *Gestión por procesos*

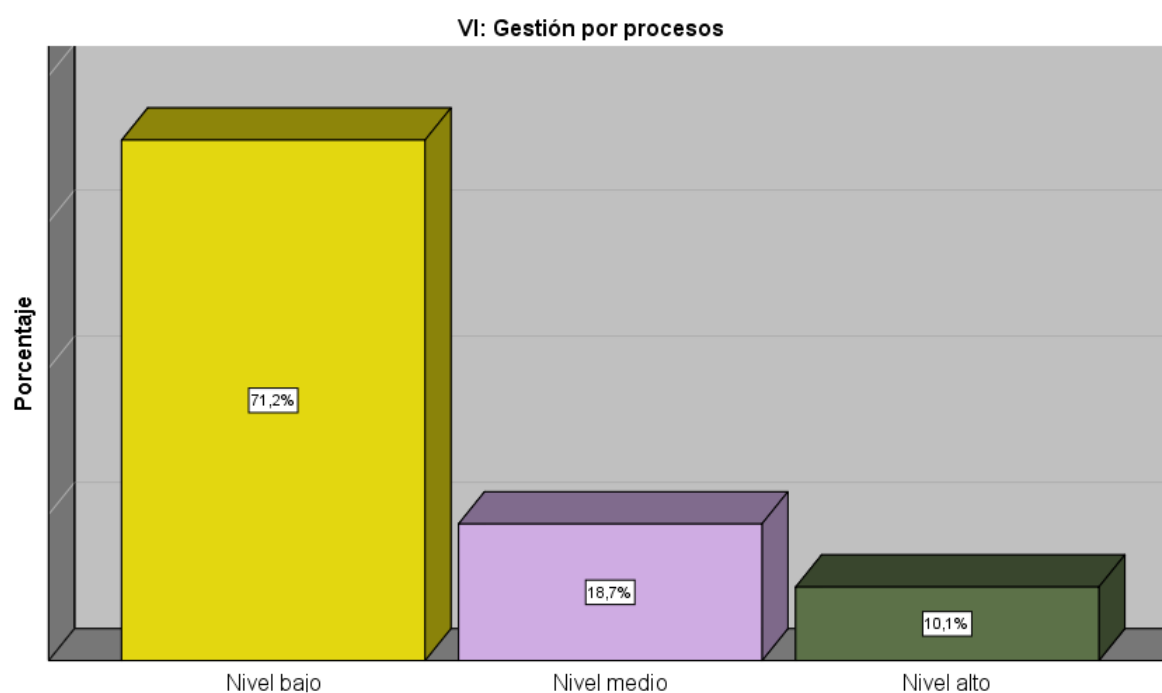


Figura 9 D1: Planificación

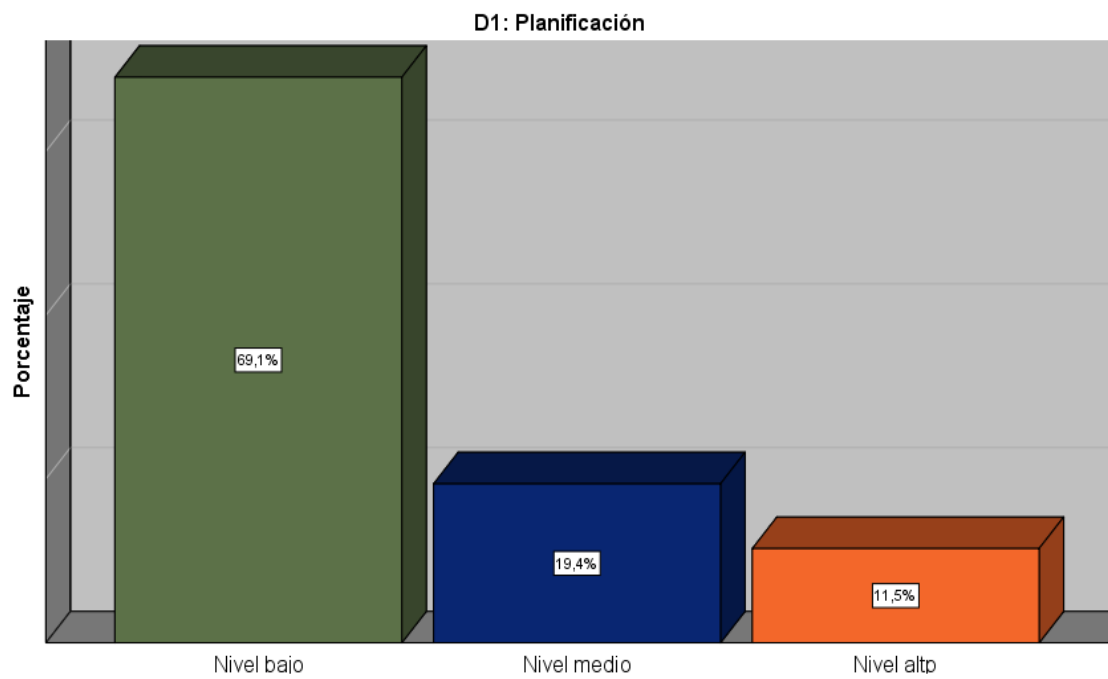


Figura 10 D2: Ejecución

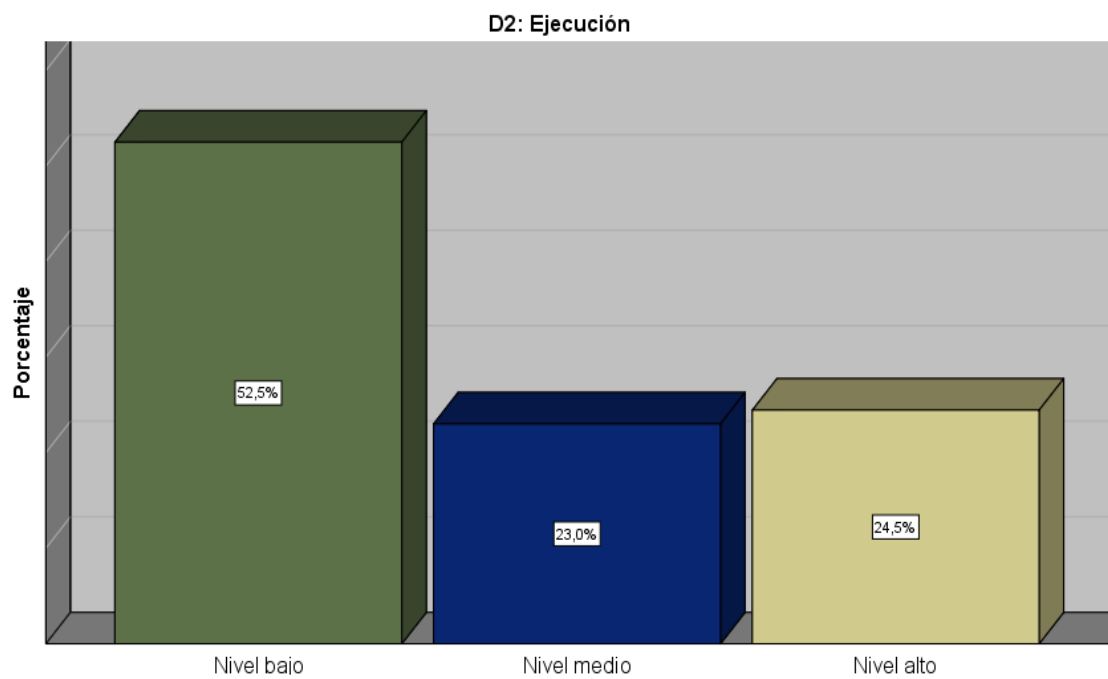


Figura 11 D3: Medición y seguimiento

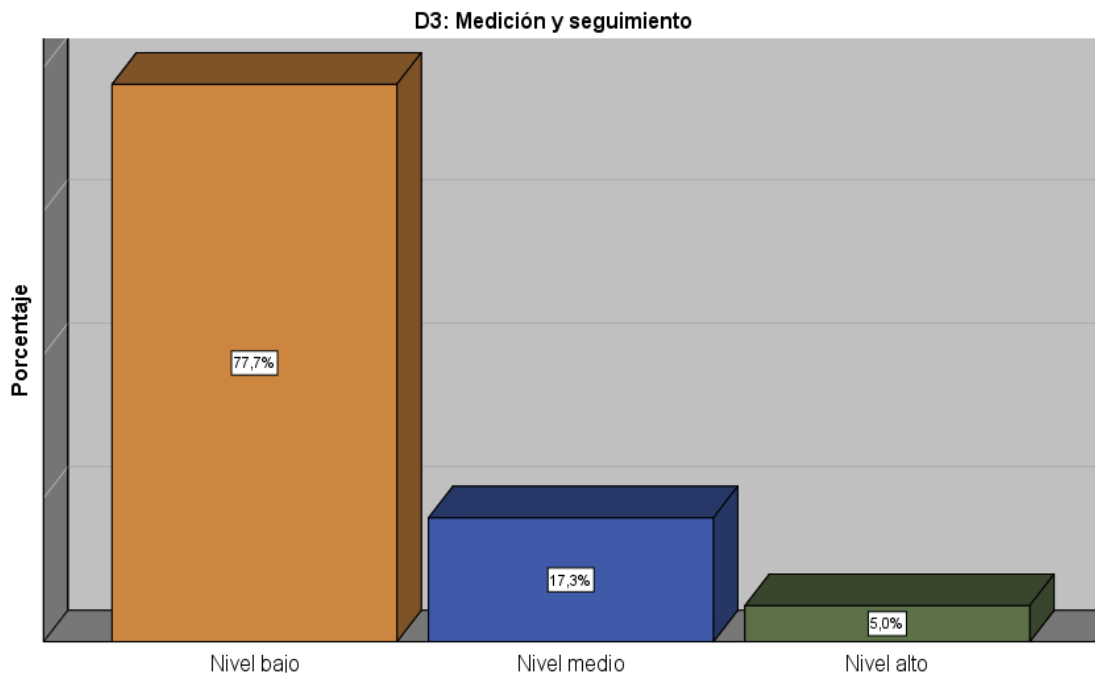
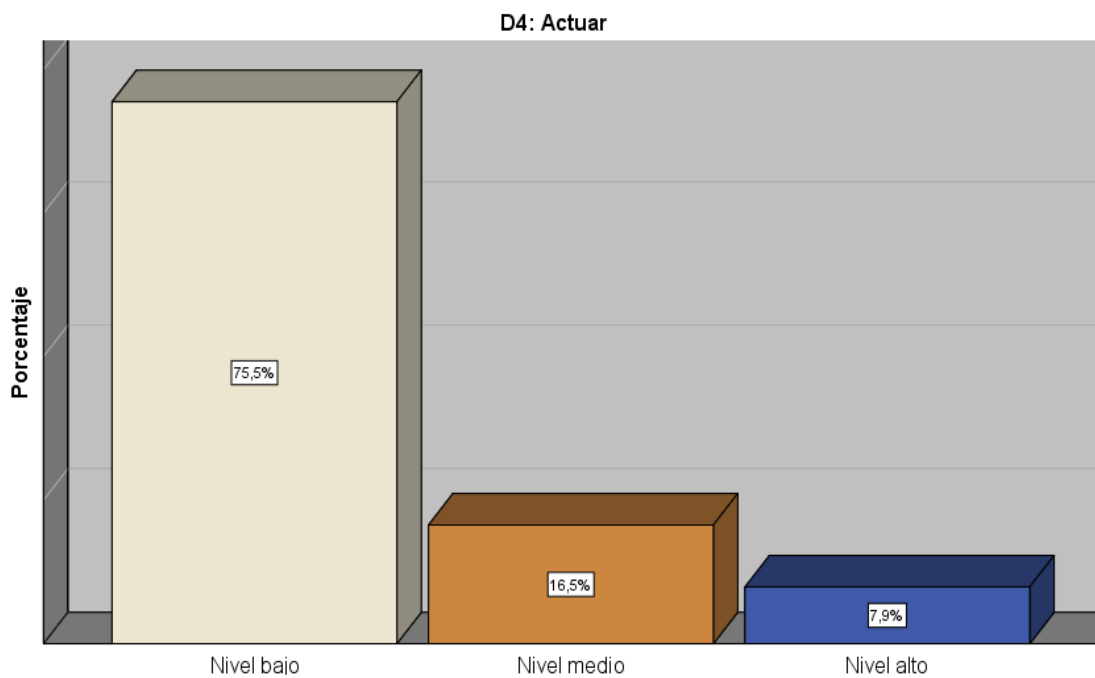


Figura 12 D4: Actuar



Gestión por procesos en el nuevo TUPA (V1):

La mayoría de los encuestados perciben un nivel bajo de Gestión por procesos en el nuevo TUPA a través del nuevo TUPA (71.2%), seguido por un nivel medio

(18.7%) y un nivel alto (10.1%). Esto sugiere que la Gestión por procesos en el nuevo TUPA no está muy arraigada o implementada de manera efectiva en general.

Dimensiones:

- **Planificación del Nuevo TUPA (D1):** Los resultados son similares a la variable principal, con una mayoría percibiendo un nivel bajo de planificación (69.1%). Sin embargo, hay una pequeña proporción que percibe un nivel alto de planificación (11.5%), lo que indica que hay un esfuerzo en esta área.
- **Ejecución del Nuevo TUPA (D2):** Aquí, el nivel alto de ejecución es el más alto entre todas las dimensiones (24.5%). Esto sugiere que, aunque la planificación puede ser baja, la ejecución efectiva es más común.
- **Medición y seguimiento del Nuevo TUPA (D3):** La mayoría percibe un nivel bajo de medición y seguimiento (77.7%), lo que indica una falta de seguimiento y evaluación efectiva de los procesos.
- **Actuar del Nuevo TUPA (D4):** Similar a la ejecución, el nivel alto de acción es el más alto entre todas las dimensiones (7.9%), lo que sugiere que, una vez que se ejecutan los procesos, hay cierta capacidad para actuar en función de los resultados.

Calidad de servicios

Tabla 9 Variable: Calidad de servicios y dimensiones

Variable y dimensiones	Niveles		
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
V2: Calidad de servicios	90 (64.7%)	28 (20.1%)	21 (15.1%)
D1: Elementos tangibles	89 (64%)	36 (25.9%)	14 (10.1%)
D2: Confiabilidad	99 (71.2%)	19 (13.7%)	21 (15.1%)
D3: Capacidad de respuesta	97 (69.8%)	17 (12.2%)	25 (18%)
D4: Seguridad	98 (70.5%)	22 (15.8%)	19 (13.7%)
D5: Empatía	100 (71.9%)	23 (16.5%)	16 (11.5%)

Figura 13 V2: Calidad de servicio

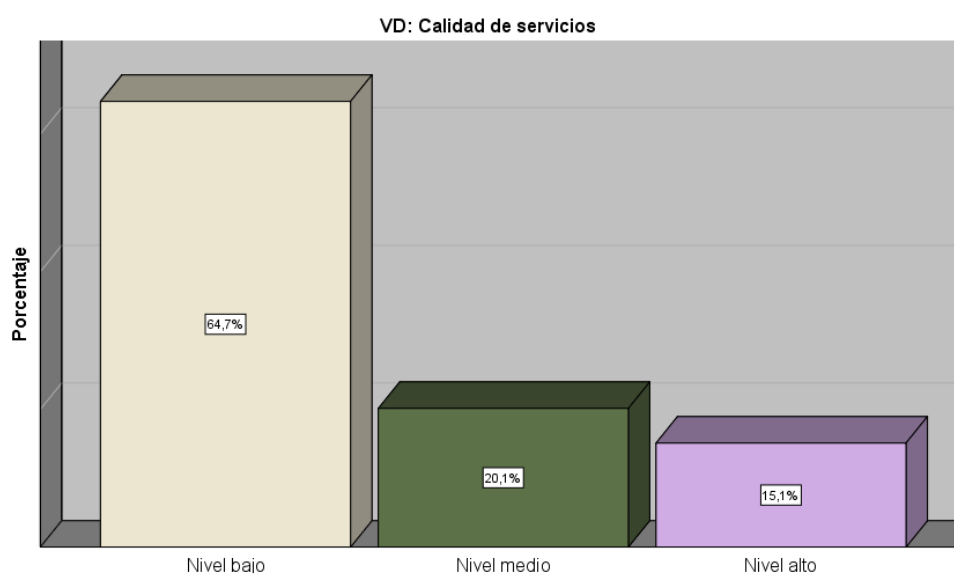


Figura 14 D1: Elementos tangibles

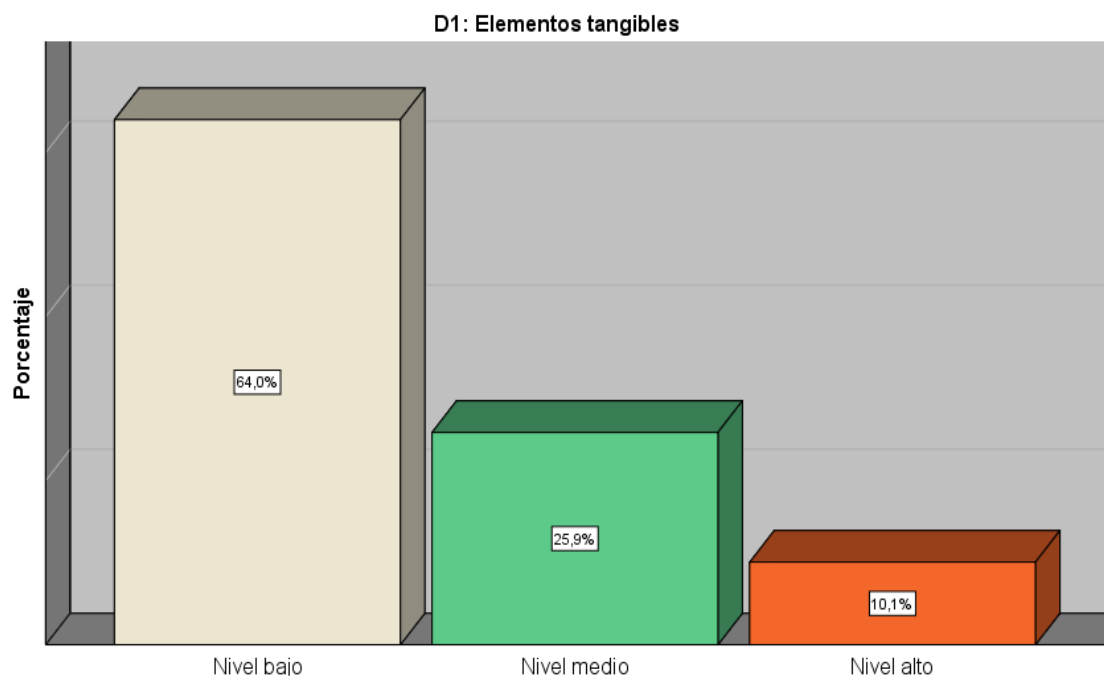


Figura 15 D2: Confiabilidad

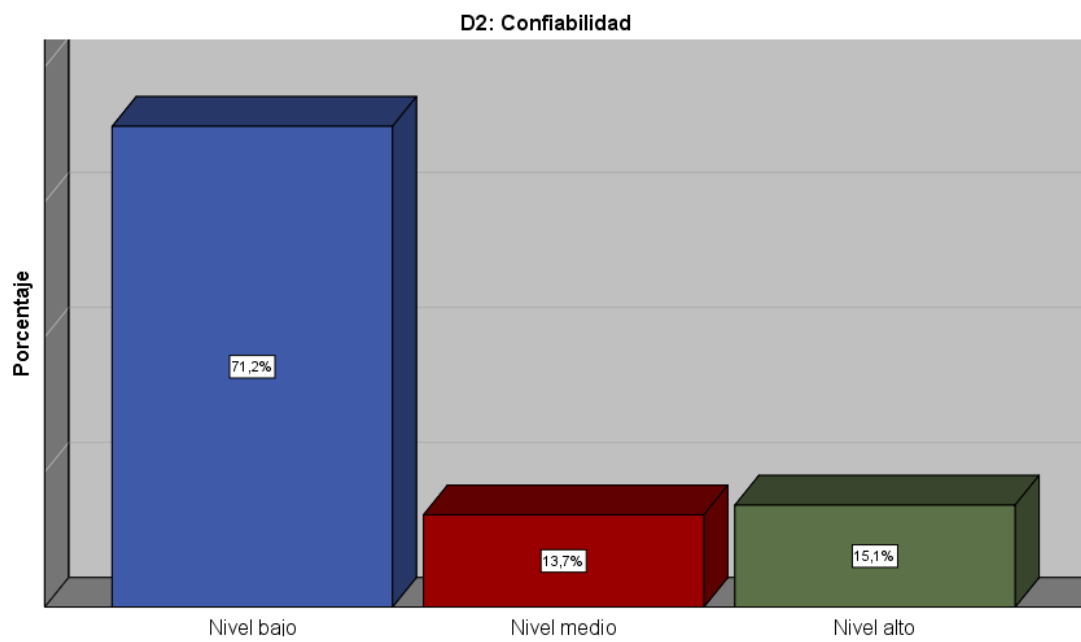


Figura 16 D3: Capacidad de respuesta

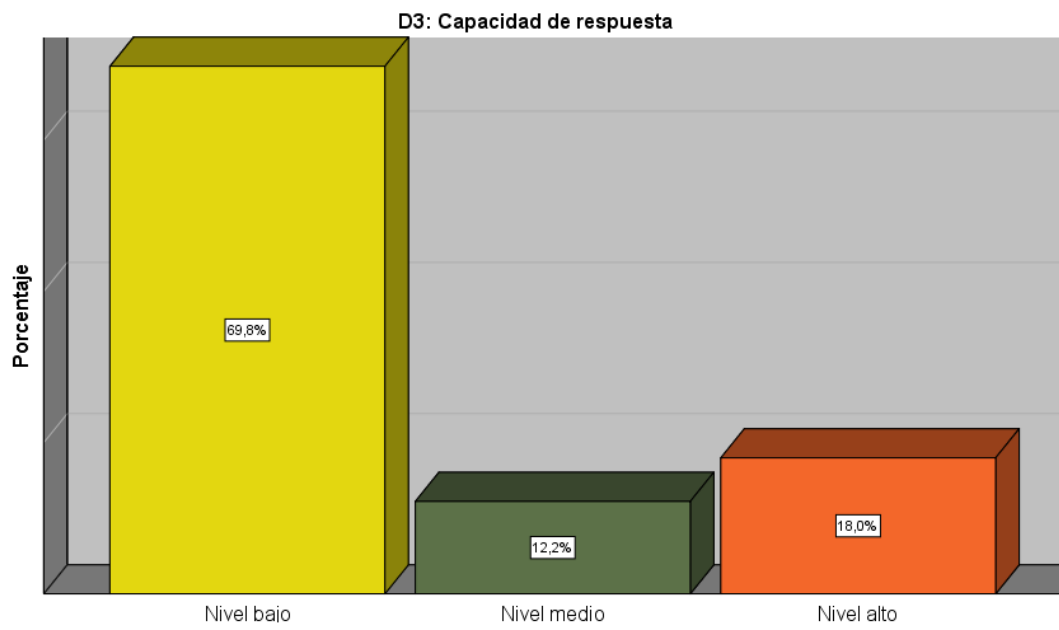


Figura 17 D4: Seguridad

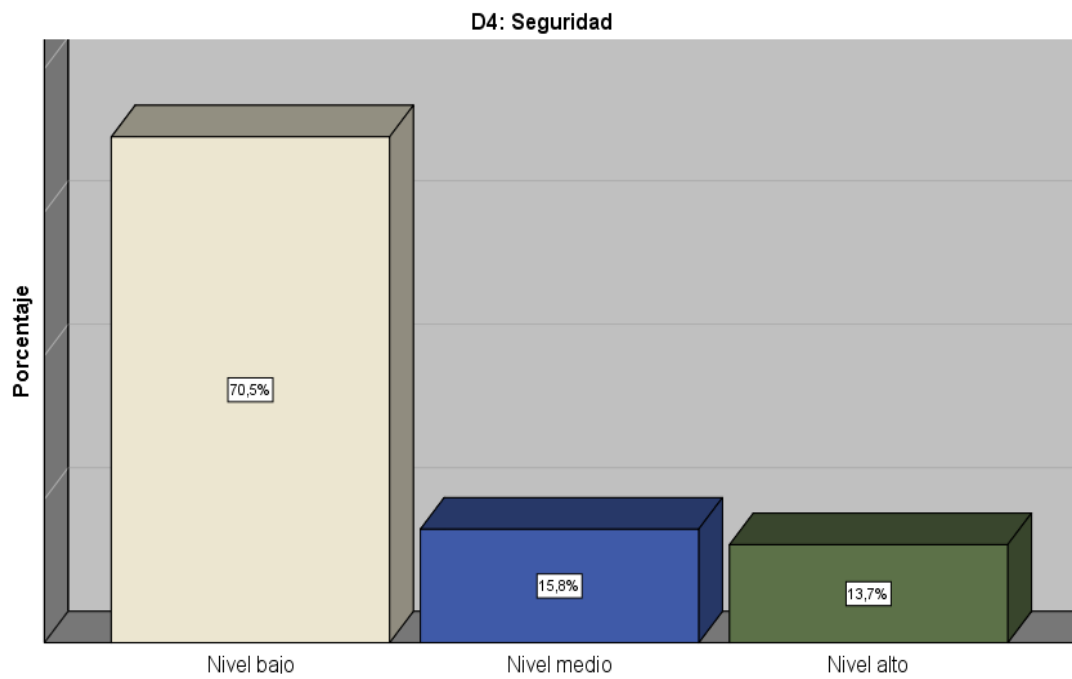
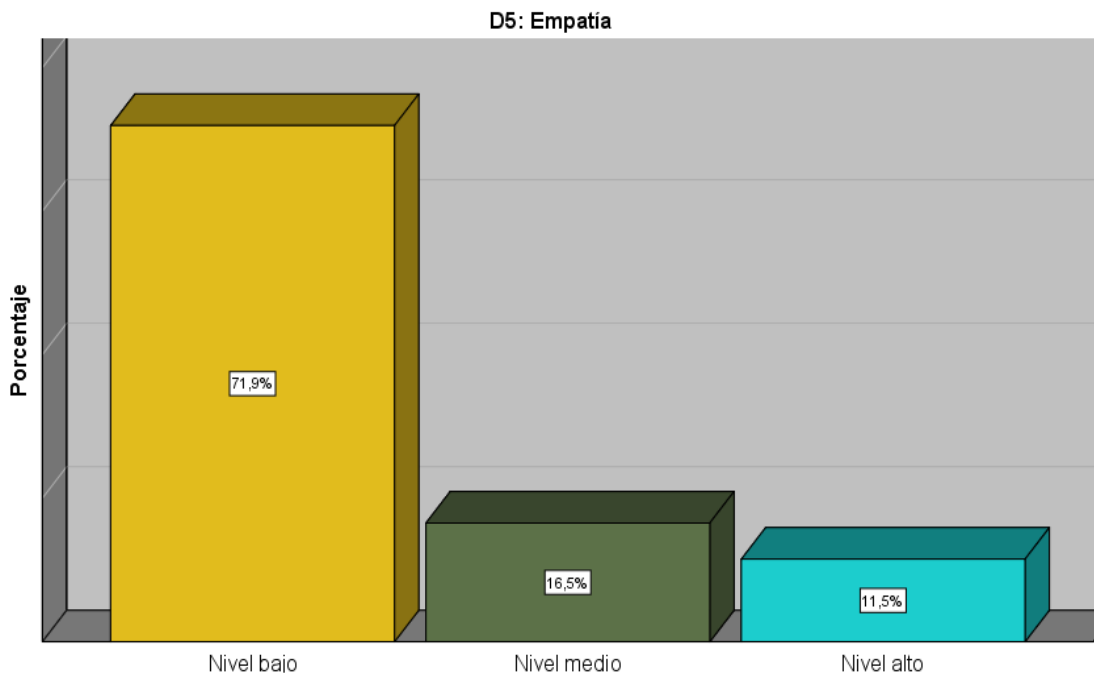


Figura 18 D5: Empatía



Calidad de servicios (V2):

La mayoría de los encuestados (64.7%) perciben la calidad de los servicios en un nivel bajo, lo que indica una necesidad significativa de mejorar la calidad general de los servicios ofrecidos.

Dimensiones:

Elementos tangibles (D1):

- La percepción de los elementos tangibles (como las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales) también se inclina hacia un nivel bajo (64%). Este resultado sugiere la importancia de mejorar la calidad visual y física del servicio.

Confiabilidad (D2):

- Esta es la dimensión con el porcentaje más alto de percepción de bajo nivel (71.2%), lo que implica una seria preocupación sobre la consistencia y confiabilidad del servicio ofrecido. Este es un área crítica ya que la confiabilidad es fundamental para la fidelidad del cliente.

Capacidad de respuesta (D3):

- La capacidad de respuesta, o la habilidad de proporcionar un servicio rápido y eficiente, también se percibe en su mayoría como baja (69.8%). No obstante, esta dimensión tiene el porcentaje más alto en nivel alto (18%) en comparación con las otras, sugiriendo que cuando la respuesta es buena, es notablemente buena.

Seguridad (D4):

- Similar a la confiabilidad, la seguridad es una preocupación principal, con un 70.5% percibiendo un nivel bajo. Esto podría relacionarse con la confianza en la protección de la información del cliente y la seguridad física.

Empatía (D5):

- La empatía, que refleja la disposición del servicio para cuidar y proporcionar atención personalizada, tiene la percepción más baja de todas las dimensiones. Con un 71.9% de respuestas en nivel bajo, sugiere un área significativa de mejora en el trato personal y atención al cliente.

Los resultados indican que hay una percepción generalizada de baja calidad en varios aspectos críticos del servicio. Las áreas que requieren atención urgente son la confiabilidad, la seguridad y la empatía. Mejorar estos aspectos podría potencialmente elevar la percepción general de la calidad del servicio. Implementar medidas específicas para cada una de estas dimensiones podría resultar en una mejora sustancial en la satisfacción del cliente.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

Paso 1: Formulación de hipótesis

H0: La gestión por procesos a través del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H1: La gestión por procesos a través del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

Paso 2: Delimitación de aspectos estadísticos

- Nivel de significancia: $\alpha = .05$
- Corresponde al nivel de significancia al 95%
- Estadístico de prueba: Rho de spearman

Paso 3: Toma de decisiones

Compara el valor p obtenido del test estadístico con el nivel de significancia α :

- Si el valor p es menor o igual a α , rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados son estadísticamente significativos).
- Si el valor p es mayor que α , no rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados no son estadísticamente significativos).

Paso 4: interpretación de resultados

Tabla 10 *Rho de spearman: Gestión por procesos a través del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios*

Resultados			VI: Gestión por procesos	VD: Calidad de servicios
Rho de Spearman	VI: Gestión por procesos a través del Nuevo TUPA	Coeficiente de asociación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	VD: Calidad de servicios	Coeficiente de asociación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

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

1. Coeficiente de Asociación de Spearman (Rho)

- **Valor:** 0.401
- Este coeficiente indica una asociación positiva moderada entre las dos variables. Esto significa que a medida que mejora la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA, también tiende a mejorar la calidad de los servicios.

2. Significancia (Sig. bilateral)

- **Valor:** 0.000
- La significancia bilateral es menor que 0.05, lo que indica que la asociación es estadísticamente significativa en el nivel de 0.05. Esto sugiere que es muy improbable que la asociación observada sea resultado del azar.

La asociación significativa y positiva entre la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA y la calidad de los servicios implica que los esfuerzos por mejorar la gestión de procesos están asociados con mejoras en la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. El coeficiente de 0.401, aunque no es extremadamente alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada.

Paso 5: conclusión estadística

Dado el valor p muy bajo (menor que 0.05), podemos rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa. Esto implica que hay evidencia estadística suficiente para afirmar que la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios del Gobierno Regional. La administración del Gobierno Regional de Pasco debería considerar estos resultados como un indicativo positivo de que las iniciativas de gestión por procesos están posiblemente contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios.

4.3.2. Hipótesis específicas

Específica 1

Paso 1: Formulación de hipótesis

H₀₁: La planificación del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H₁₁: La planificación del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

Paso 2: Delimitación de aspectos estadísticos

- Nivel de significancia: $\alpha = .05$
- Corresponde al nivel de significancia al 95%

- Estadístico de prueba: Rho de spearman

Paso 3: Toma de decisiones

Compara el valor p obtenido del test estadístico con el nivel de significancia α :

- Si el valor p es menor o igual a α , rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados son estadísticamente significativos).
- Si el valor p es mayor que α , no rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados no son estadísticamente significativos).

Paso 4: interpretación de resultados

Tabla 11 *Rho de spearman: Planificación del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios*

Resultados				
			VD: Calidad de servicios	D1: Planificación
Rho de Spearman	VD: Calidad de servicios	Coefficiente de asociación	de 1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	D1: Planificación	Coefficiente de asociación	de ,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

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

1. Coeficiente de Asociación de Spearman (Rho)

- **Valor:** 0.392
- Este coeficiente muestra una asociación positiva moderada entre la calidad de los servicios y la planificación del Nuevo TUPA. Indica que mejoras en la planificación del Nuevo TUPA están asociadas con mejoras en la calidad de los servicios.

2. Significancia (Sig. bilateral)

- **Valor:** 0.000

- Este resultado es altamente significativo a un nivel de 0.01, lo que sugiere que la asociación observada no es probable que sea el resultado del azar, sino que representa una verdadera relación entre las variables.

La asociación significativa entre la planificación del Nuevo TUPA y la calidad de los servicios sugiere que las estrategias de planificación efectivas están asociadas con una mayor calidad de los servicios ofrecidos por el Gobierno Regional de Pasco. Un coeficiente de 0.392, aunque no extremadamente alto, indica una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables.

Paso 5: conclusión estadística

Dado el valor p significativo (menor que 0.05), podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una influencia significativa de la planificación del Nuevo TUPA en la calidad de los servicios. Estos resultados son valiosos para la toma de decisiones en la administración pública, indicando que enfocarse en mejorar la planificación del Nuevo TUPA puede ser una estrategia efectiva para elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, es crucial continuar con la investigación para comprender mejor estos hallazgos y aplicarlos de manera que maximicen los beneficios para los ciudadanos.

Especifica 2

Paso 1: Formulación de hipótesis

H0₂: La ejecución del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022

H1₂: La ejecución del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

Paso 2: Delimitación de aspectos estadísticos

- Nivel de significancia: $\alpha = .05$

- Corresponde al nivel de significancia al 95%
- Estadístico de prueba: Rho de spearman

Paso 3: Toma de decisiones

Compara el valor p obtenido del test estadístico con el nivel de significancia α :

- Si el valor p es menor o igual a α , rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados son estadísticamente significativos).
- Si el valor p es mayor que α , no rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados no son estadísticamente significativos).

Paso 4: interpretación de resultados

Tabla 12 *Rho de spearman: Ejecución del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios*

Resultados				
Rho de Spearman	VD: Calidad de servicios	Coeficiente de asociación	VD: Calidad de servicios	D2: Ejecución
			de 1,000	,358**
			Sig. (bilateral)	. ,000
	D2: Ejecución	Coeficiente de asociación	N 139	139
			de ,358**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000 .
		N	139	139

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

1. Coeficiente de Asociación de Spearman (Rho)

- **Valor:** 0.392
- Este coeficiente indica una asociación positiva moderada entre la calidad de los servicios y la ejecución del Nuevo TUPA. Esto significa que una mejor ejecución del Nuevo TUPA está asociada con una mejor calidad de los servicios.

2. Significancia (Sig. bilateral)

- **Valor:** 0.000
- El valor p es muy bajo (menor que 0.05), lo que indica que la asociación es altamente significativa. Esto sugiere que la relación observada entre las variables no es probable que sea el resultado del azar.

La asociación significativa entre la ejecución del Nuevo TUPA y la calidad de los servicios indica que un mejor desempeño en la ejecución de los procedimientos administrativos está asociado con una mayor calidad en los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. El coeficiente de 0.358, aunque no muy alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables.

Paso 5: conclusión estadística

Dado el valor p significativo (menor que 0.05), podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto sugiere que hay evidencia estadística suficiente para afirmar que la ejecución del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios. Estos resultados sugieren que mejorar la ejecución del Nuevo TUPA puede ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco.

Especifica 3:

Paso 1: Formulación de hipótesis

H0₃: La medición y seguimiento del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

H1₃: La medición y seguimiento del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

Paso 2: Delimitación de aspectos estadísticos

- Nivel de significancia: $\alpha = .05$

- Corresponde al nivel de significancia al 95%
- Estadístico de prueba: Rho de spearman

Paso 3: Toma de decisiones

Comparar el valor p obtenido del test estadístico con el nivel de significancia α :

- Si el valor p es menor o igual a α , rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados son estadísticamente significativos).
- Si el valor p es mayor que α , no rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados no son estadísticamente significativos).

Paso 4: interpretación de resultados

Tabla 13 *Rho de spearman: Medición y seguimiento del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios*

Resultados				
			VD: Calidad de servicios	D3: Medición y seguimiento
Rho de Spearman	de VD: Calidad de servicios	Coefficiente de asociación	de 1,000	,278**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	139	139
	D3: Medición y seguimiento del Nuevo TUPA	Coefficiente de asociación	de ,278**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	139	139

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

1. Coeficiente de Asociación de Spearman (Rho)

- **Valor:** 0.278
- Este coeficiente indica una asociación positiva moderada entre la calidad de los servicios y la medición y seguimiento del Nuevo TUPA. Esto significa que un mejor seguimiento y medición de los procedimientos administrativos están asociados con una mejor calidad de los servicios.

2. Significancia (Sig. bilateral)

- **Valor:** 0.000
- El valor p es muy bajo (menor que 0.05), lo que indica que la asociación es altamente significativa. Esto sugiere que la relación observada entre las variables no es probable que sea el resultado del azar.

La asociación significativa entre la medición y seguimiento del Nuevo TUPA y la calidad de los servicios indica que un mejor monitoreo y seguimiento de los procedimientos administrativos están asociados con una mayor calidad en los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. El coeficiente de 0.278, aunque no muy alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables.

Paso 5: conclusión estadística

Dado el valor p significativo (menor que 0.05), podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto sugiere que hay evidencia estadística suficiente para afirmar que la medición y seguimiento del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios. Estos resultados sugieren que mejorar la medición y seguimiento del Nuevo TUPA puede ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco.

Especifica 4

Paso 1: Formulación de hipótesis

H04: “El actuar” del Nuevo TUPA no influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022

H14: “El actuar” del Nuevo TUPA influye significativamente en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022.

Paso 2: Delimitación de aspectos estadísticos

- Nivel de significancia: $\alpha = .05$
- Corresponde al nivel de significancia al 95%
- Estadístico de prueba: Rho de spearman

Paso 3: Toma de decisiones

Comparar el valor p obtenido del test estadístico con el nivel de significancia α :

- Si el valor p es menor o igual a α , rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados son estadísticamente significativos).
- Si el valor p es mayor que α , no rechazas la hipótesis nula (indicando que los resultados no son estadísticamente significativos).

Paso 4: interpretación de resultados

Tabla 14 *Rho de spearman: Medición y seguimiento del Nuevo TUPA vs Calidad de Servicios*

Resultados					
			VD: Calidad de servicios		D4: Actuar
Rho de Spearman	de VD: Calidad de servicios	Coefficiente de asociación	de	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		139	139
	D4: Actuar	Coefficiente de asociación	de	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		139	139

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

1. Coeficiente de Asociación de Spearman (Rho)

- **Valor:** 0.379
- Este coeficiente indica una asociación positiva moderada entre la calidad de los servicios y el actuar del Nuevo TUPA. En otras palabras, un mejor actuar del Nuevo TUPA está asociado con una mejor calidad de los servicios.

2. Significancia (Sig. bilateral)

- **Valor:** 0.000
- El valor p es muy bajo (menor que 0.05), lo que indica que la asociación es altamente significativa. Esto sugiere que la relación observada entre las variables no es probable que sea el resultado del azar.

La asociación significativa entre el actuar del Nuevo TUPA y la calidad de los servicios indica que un mejor desempeño en la acción basada en los procedimientos administrativos está asociado con una mayor calidad en los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. El coeficiente de 0.379, aunque no muy alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables.

Paso 5: conclusión estadística

Dado el valor p significativo (menor que 0.05), podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto sugiere que hay evidencia estadística suficiente para afirmar que el actuar del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios. Estos resultados sugieren que mejorar el actuar del Nuevo TUPA puede ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. Sin embargo, es importante realizar análisis adicionales y estudios más detallados para comprender completamente la influencia.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación han demostrado que dado el valor p muy bajo (menor que 0.05), podemos rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa. Esto implica que hay evidencia estadística suficiente para afirmar que la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la

calidad de los servicios del Gobierno Regional, el coeficiente de 0.401, aunque no es extremadamente alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada.

Ahora bien, contrastando estos resultados con los antecedentes internacionales presentados, encontramos varias perspectivas que enriquecen el debate sobre la relación entre la gestión pública y la calidad de los servicios. Por un lado, el estudio de López-Lemus (2021) enfocado en el impacto de la norma ISO 9001:2015 en la calidad de los servicios públicos en México proporciona evidencia adicional de que los sistemas de gestión de la calidad y procesos pueden influir positivamente en aspectos específicos de la calidad, como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantías y empatía. Esto respalda la idea de que en diferentes contextos, la implementación de estándares de calidad puede mejorar aspectos clave de los servicios públicos.

Sin embargo, el artículo de Lapuente & Van de Walle (2020) plantea una visión más crítica respecto a las reformas de la Nueva Gestión Pública (NGP). Aunque estas reformas han sido diseñadas para mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos, se señala que su impacto real es ambiguo y depende en gran medida del contexto administrativo, político y normativo en el que se implementan. Este punto resalta la importancia de considerar no solo los aspectos técnicos de la gestión, sino también los valores fundamentales y las estructuras políticas que pueden influir en su efectividad.

Por otro lado, el trabajo de Chaplina et al. (2020) propone una metodología innovadora para evaluar el efecto de la gestión estratégica de la calidad en los servicios del sector público, centrándose en el progreso social como medida de éxito. Este enfoque amplía la discusión más allá de los indicadores tradicionales de calidad para considerar el impacto más amplio de los servicios públicos en la sociedad. Además,

destaca la importancia de la participación pública en la gestión como un factor crucial para el progreso social sostenible.

También, el estudio de Al Ahbabi et al. (2019) ofrece una perspectiva detallada sobre la relación entre los procesos de gestión del conocimiento y el desempeño en el sector público. Los hallazgos muestran que los procesos de gestión del conocimiento tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño operativo, de calidad e innovación. Esto subraya la importancia de fomentar una cultura organizacional que valore la adquisición, almacenamiento, intercambio y aplicación del conocimiento para mejorar los servicios públicos.

En consecuencia, bajo un enfoque internacional si bien existen evidencias de que diferentes enfoques de gestión pueden influir positivamente en la calidad de los servicios públicos, también es importante considerar el contexto específico en el que se implementan estas estrategias, así como la necesidad de enfoques holísticos que aborden tanto aspectos técnicos como sociales de la gestión pública.

Por otro lado, al contrastar estos hallazgos con los antecedentes nacionales, se revelan algunas discrepancias y matices en la relación entre la Gestión por procesos en el nuevo TUPA y la calidad de los servicios en diferentes contextos.

Por ejemplo, el estudio de Cerquin y Gálvez (2020) sobre la gestión pública y la satisfacción del ciudadano en Chota, Cajamarca, encontró una influencia significativamente baja de la gestión por procesos sobre la satisfacción del ciudadano. Aunque el coeficiente de asociación fue positivo ($r = 0.374$), el valor de p ($p = 0.024$) indica una relación débil y estadísticamente significativa. Esto sugiere que, en este contexto específico, la Gestión por procesos en el nuevo TUPA puede tener un impacto limitado en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios municipales.

En contraste, el trabajo de García & Ledesma (2019) muestra una asociación muy alta entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en una empresa de turismo en Trujillo. Con un nivel de vinculación del 66.7% y un coeficiente de asociación de 0.949, los resultados indican una relación positiva y fuerte entre ambos factores. Además, la contrastación a través de chi cuadrado respaldó la aceptación de la hipótesis alternativa, reforzando la idea de que la Gestión por procesos en el nuevo TUPA puede mejorar significativamente la calidad de los servicios en ciertos contextos empresariales.

Adicionalmente, Veliz (2019) encontró que la aplicación de la gestión por procesos mejoró de manera significativa el servicio en un área específica de una Institución Educativa, con mejoras que van desde el cumplimiento de requerimientos hasta la eficacia de la asistencia técnica y el programa de formación en alfabetización. Esto sugiere que la gestión por procesos puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios en el ámbito educativo. El estudio de Remigio (2018) en municipios de Marañón-Huánuco señala que la gestión por procesos no ha tenido una incidencia significativa en la calidad de los servicios municipales. Los resultados indican que la falta de experiencia y conocimiento en teorías de gestión, así como limitaciones presupuestales, pueden obstaculizar la implementación efectiva de procesos de gestión en este contexto.

Y, el trabajo de Oliva (2017) sobre la asociación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios en un hotel de Trujillo resalta la importancia de una gestión orientada a la calidad para mejorar el cumplimiento de metas empresariales y la satisfacción de los clientes.

Lo que evidencia, variedad de perspectivas sobre la relación entre la gestión por procesos y la calidad de los servicios. Mientras algunos estudios encuentran una

asociación positiva y significativa, otros sugieren que el impacto puede variar según el contexto y las condiciones específicas de implementación. Estas discrepancias subrayan la importancia de considerar múltiples factores y contextos al evaluar el efecto de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA en la calidad de los servicios.

A nivel metodológico, es importante resaltar las principales similitudes y diferencias; tanto los antecedentes como la investigación propia emplean enfoques cuantitativos para recopilar y analizar datos. Esto implica que se busca establecer relaciones estadísticas y cuantificar la magnitud de la influencia de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA en la calidad de los servicios. Varios de los antecedentes, así como la investigación propia, abordan la percepción del cliente o usuario respecto a la calidad de los servicios. Esto refleja una preocupación compartida por evaluar la calidad percibida desde la perspectiva del destinatario final de los servicios. Aunque puede haber diferencias en la magnitud de la influencia encontrada, todos los estudios, incluida la investigación propia, concluyen que la Gestión por procesos en el nuevo TUPA tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios. Esto sugiere una convergencia en la idea de que una gestión efectiva de los procesos puede mejorar la calidad de los servicios prestados.

Sobre las diferencias, los estudios varían en cuanto al tamaño y la naturaleza de la muestra utilizada. Algunos, como el de Veliz (2019), se centran en muestras relativamente pequeñas de profesores o empleados de una institución educativa, mientras que otros, como el de Chávez y Chávez (2019), incluyen una muestra más amplia de ciudadanos que reciben servicios en un centro de atención al ciudadano. La investigación propia podría diferir en términos de la composición y el tamaño de la muestra utilizada. Cada estudio utiliza diferentes instrumentos y técnicas de recolección de datos. Algunos emplean cuestionarios estructurados, mientras que otros utilizan

encuestas o análisis documentales. Las diferencias en los instrumentos y técnicas pueden afectar la precisión y la validez de los datos recopilados. Aunque todos los estudios sugieren una relación positiva entre la Gestión por procesos en el nuevo TUPA y la calidad de los servicios, las magnitudes y los detalles de esta relación pueden variar entre los diferentes contextos y ámbitos de estudio. Por ejemplo, mientras que algunos estudios encuentran una asociación muy alta entre ambas variables, otros pueden encontrar una influencia más moderada o baja. Algunos estudios, como el de Remigio Hilario (2018), destacan la importancia de considerar factores contextuales, como la experiencia y el conocimiento en teorías de gestión, así como limitaciones presupuestales. Estos factores pueden no ser explorados en la misma medida en la investigación propia, lo que puede influir en la interpretación de los resultados.

A través de un análisis teórico tanto los resultados propios como varios de los antecedentes internacionales y nacionales muestran una relación positiva entre la Gestión por procesos en el nuevo TUPA y la calidad de los servicios. Esto sugiere que implementar enfoques de gestión centrados en procesos puede mejorar la calidad percibida de los servicios, independientemente del contexto. Muchos de los estudios, tanto internacionales como nacionales, consideran la satisfacción del cliente como un indicador clave de la calidad de los servicios. Esto resalta la importancia de centrarse en las necesidades y expectativas del usuario final al diseñar y gestionar servicios.

En consecuencia, dado que los estudios abarcan una variedad de contextos, es importante investigar cómo la implementación de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA puede adaptarse a las características específicas de cada entorno. Esto podría incluir consideraciones culturales, políticas y organizativas que podrían afectar la efectividad de los enfoques de gestión. Así también, se necesita más investigación sobre cómo medir y evaluar la calidad de los servicios de manera precisa y holística. Esto

podría incluir el desarrollo de indicadores específicos de calidad, así como la exploración de métodos mixtos que combinen datos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa de la calidad percibida.

Con el avance de las tecnologías digitales y la automatización, es importante investigar cómo estas herramientas pueden integrarse de manera efectiva en los procesos de gestión para mejorar la calidad de los servicios. Esto podría incluir el uso de inteligencia artificial, análisis de datos y plataformas de gestión de procesos. La implementación exitosa de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA requiere no solo la adopción de herramientas y técnicas, sino también el desarrollo de habilidades y capacidades en el personal. Se necesita más investigación sobre cómo capacitar y empoderar a los empleados para que lideren y participen en iniciativas de mejora de procesos. Finalmente, es importante investigar cómo la Gestión por procesos en el nuevo TUPA puede afectar la equidad y la inclusión en la prestación de servicios. Esto podría incluir el análisis de cómo los procesos pueden diseñarse para abordar las necesidades específicas de grupos marginados o desatendidos, así como la evaluación de posibles impactos no deseados en la equidad.

CONCLUSIONES

1. Basados en el resultado general obtenido, se puede concluir que existe evidencia estadística significativa que respalda la influencia positiva de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA a través del Nuevo TUPA en la calidad de los servicios del Gobierno Regional. Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un valor p menor que 0.05, se confirma que hay una relación estadísticamente significativa entre la Gestión por procesos en el nuevo TUPA y la calidad de los servicios. Esto sugiere que las iniciativas de Gestión por procesos en el nuevo TUPA implementadas en el Gobierno Regional de Pasco están contribuyendo positivamente a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.
2. Basándonos en el resultado obtenido, podemos concluir que la planificación del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios ofrecidos por el Gobierno Regional de Pasco, lo que sugiere que las estrategias de planificación efectivas implementadas a través del Nuevo TUPA están asociadas con una mejora en la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional. Aunque el coeficiente de asociación de 0.392 no es extremadamente alto, indica una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables, lo que respalda la importancia de una planificación adecuada en la mejora de la calidad de los servicios. Además, esta conclusión destaca la necesidad de continuar evaluando y ajustando las estrategias de planificación en función de los resultados obtenidos, así como de invertir en la capacitación y el desarrollo del personal para garantizar una implementación efectiva y sostenible de estas estrategias.
3. Se puede concluir que la ejecución del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un valor p menor que 0.05, lo que indica que un mejor desempeño en la ejecución de los procedimientos administrativos

asociados con el Nuevo TUPA está relacionado con una mayor calidad en los servicios proporcionados. Aunque el coeficiente de asociación de 0.358 no es muy alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables, lo que respalda la importancia de una ejecución efectiva del Nuevo TUPA en la mejora de la calidad de los servicios.

4. Basados en el resultado obtenido, podemos concluir que la medición y seguimiento del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un valor p menor que 0.05; esto indica que un mejor monitoreo y seguimiento de los procedimientos administrativos asociados con el Nuevo TUPA están relacionados con una mayor calidad en los servicios proporcionados. Aunque el coeficiente de asociación de 0.278 no es muy alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables, lo que respalda la importancia de una medición y seguimiento efectivos del Nuevo TUPA en la mejora de la calidad de los servicios en el Gobierno Regional de Pasco.
5. Se concluye que el actuar del Nuevo TUPA tiene una influencia significativa en la calidad de los servicios proporcionados por el Gobierno Regional de Pasco. Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un valor p menor que 0.05. Un mejor desempeño en la acción basada en los procedimientos administrativos asociados con el Nuevo TUPA está relacionado con una mayor calidad en los servicios proporcionados. Aunque el coeficiente de asociación de 0.379 no es muy alto, sugiere una influencia positiva de magnitud moderada entre estas variables, lo que respalda la importancia de un actuar efectivo del Nuevo TUPA en la mejora de la calidad de los servicios. Los resultados obtenidos proporcionan evidencia sólida para respaldar la importancia del actuar del Nuevo TUPA en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por el Gobierno Regional

de Pasco, lo que enfatiza la necesidad de seguir priorizando y fortaleciendo estos procesos en el futuro.

RECOMENDACIONES

- Dada la evidencia de la influencia positiva de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA en la calidad de los servicios en diversos contextos, se recomienda que las organizaciones como el Gobierno Regional de Pasco adopten enfoques flexibles y adaptables de gestión por procesos. Esto implica diseñar sistemas que puedan ajustarse según las necesidades y características específicas de cada entorno, incluyendo factores culturales, organizativos y sectoriales.
- Dado que la calidad de los servicios es un concepto multidimensional, se recomienda que las investigaciones futuras utilicen métodos mixtos. Esto permitirá una comprensión más completa y holística de la calidad percibida de los servicios, incorporando tanto datos numéricos como experiencias y percepciones de los usuarios.
- Aunque los estudios revisados muestran una relación positiva entre la Gestión por procesos en el nuevo TUPA y la calidad de los servicios, hay una brecha en la investigación sobre cómo estos enfoques pueden afectar la equidad y la inclusión en la prestación de servicios. Se recomienda que las futuras investigaciones se centren en comprender cómo la Gestión por procesos en el nuevo TUPA puede diseñarse para abordar las necesidades específicas de grupos marginados o desatendidos, y cómo puede mitigar posibles disparidades en el acceso y la calidad de los servicios.
- Dado que la implementación efectiva de la Gestión por procesos en el nuevo TUPA requiere no solo la adopción de herramientas y técnicas, sino también el desarrollo de habilidades y capacidades en el personal, se recomienda que las organizaciones como el gobierno Regional de Pasco inviertan en programas de capacitación y desarrollo profesional. Esto puede incluir la formación en metodologías de gestión por procesos, habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, así como el fomento de una cultura organizacional que valore la mejora continua y la innovación en la prestación de servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al Ahbabi, S. A., Singh, S. K., Balasubramanian, S., & Gaur, S. S. (2019). Percepción de los empleados sobre el impacto de los procesos de gestión del conocimiento en el desempeño del sector público. *Journal of Knowledge Management*, 23(2), 351–373.
<https://doi.org/10.1108/JKM-08-2017-0348/FULL/XML>
- Alonso, J. M., Clifton, J., & Díaz-Fuentes, D. (2013). ¿Importaba la nueva gestión pública? Un análisis empírico de los efectos de la externalización y la descentralización en el tamaño del sector público. *Revisión de La Gestión Pública*, 17(5), 643–660.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2013.822532>
- Asubonteng, P., Mccleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisado: una revisión crítica de la calidad del servicio. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 62–81.
<https://doi.org/10.1108/08876049610148602/FULL/XML>
- Bardett, C. A., & Ghoshal, S. (1995). Rebuilding Behavioral Context: Turn Process Reengineering into People Rejuvenation - ProQuest. *Sloan Management Review*, 37(1), 11–23.
- Barzelay, M. (1992). *Breaking Through Bureaucracy: A New Vision for Managing in Government* (1st ed., Vol. 1). University of California Press.
- Berry, L. L. (2008). Relationship Marketing of Services Perspectives from 1983 and 2000. *Revista de Marketing Relacional*, 1(1), 59–77.
https://doi.org/10.1300/J366V01N01_05
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2006). The consumer decision process. In *Consumer Behaviour*. Thomson South-Western.
- Bressolles, G., Durrieu, F., & Senecal, S. (2014). Una tipología de consumidores basada en la calidad del servicio electrónico y la satisfacción electrónica. *Journal of Retailing and*

<https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2014.07.004>

- Carrasco, S. (2005). *Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica* (San Marcos, Ed.; Quinta).
- Caruana, A. (2002). Lealtad en el servicio: los efectos de la calidad del servicio y el papel mediador de la satisfacción del cliente. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Cerquin Sánchez, M. L., & Gálvez Guevara, F. I. (2020). *Gestión Pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano de la municipalidad provincial de Chota- Cajamarca 2019*. Tesis de grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Chaplina, A. N., Demakova, E. A., Gerasimova, E. A., & Demchenko, S. K. (2020). Strategic management of public sector service quality based on the Social Progress Index Methodology Gestión estratégica de la calidad de los servicios del sector público basada en la metodología del índice de progreso social. *Espacios*, 41(7).
- Chávez Soto, E. V., & Chávez Soto, M. E. (2019). *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018*. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porras.
- Clifton, J., & Diaz-Fuentes, D. (2011). La nueva política económica de la OCDE ante el cambio en la economía mundial. *Revista de Economía Mundial*, 28, 113–142. <https://www.redalyc.org/pdf/866/86622163006.pdf>
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*.
- Dale, B. G. (2003). *Managing Quality* (4th ed., Vol. 1). Blackwell Publishing.
- Darmawan, H., Hasibuan, S., & Humiras, H. P. (2018). Application of Kaizen Concept with 8 Steps PDCA to Reduce in Line Defect at Pasting Process: A Case Study in Automotive Battery. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering (Ijasre)*, 4(8). <https://doi.org/10.31695/IJASRE.2018.32800>

- Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. Á., & Carecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y Administración*, 57(3), 175–195.
- Day, G. S. (2000). Manejar las relaciones de mercado. *Journal of the Academy of Marketing Science* 2000 28:1, 28(1), 24–30. <https://doi.org/10.1177/0092070300281003>
- Dubois, P.-L., Jolibert, A., & Miihlbacher, H. (2000). Marketing Management A value-creation process (5th ed., Vol. 1). Hochschule Liechtenstein.
- Dunleavy, P., & Hood, C. (2009). De la vieja administración pública a la nueva gestión pública. *Gestión y Dinero Público*, 14(3), 9–16. <https://doi.org/10.1080/09540969409387823>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias*, 15(25), 64–80.
- Echebarria, K. (2005). La gestión de los recursos humanos en el sector público: tendencias y desafíos. División Estado, Gobernabilidad y Sociedad Civil. http://bibliotecadigital.dipres.cl/bitstream/handle/11626/12982/10_La%20Gestion%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20en%20el%20Sector%20Publico%2C%20Tendencias%20y%20Desafios.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1987). *Servuction : le marketing des services* (3rd ed., Vol. 2). Ediscience.
- Flipo, J. P. (1986). Service Firms: Interdependence of External and Internal Marketing Strategies. *European Journal of Marketing*, 20(8), 5–14. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004658/FULL/XML>
- García Polo, J. D., & Ledesma Gamarra, G. A. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego.

- Gil-Saura, I., Sánchez-Pérez, M., Berenguer - Contrí, G., & González- Gallarda, M. (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 30(15), 47–72.
- Gobierno Regional de Pasco. (2017). *Texto Unico de Procedimientos Administrativos* (143; Vol. 16, Issue 1).
- Gorenflo, G., & Moran, J. W. (2009). The ABCs of PDCA (7).
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Gronroos, C. (1990a). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–11. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90037-E](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90037-E)
- Gronroos, C. (1990b). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–11. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90037-E](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90037-E)
- Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept – a mistake? *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150–152. <https://doi.org/10.1108/09604520110393386>
- Guinart, J. M. (2004). *Iniciadores de gestión para las entidades públicas*.
- Halachmi, A., & Bovaird, T. (1997). Reingeniería de procesos en el sector público: aprendiendo algunas lecciones del sector privado. *Technovation*, 17(5), 227–235. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(96\)00123-X](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(96)00123-X)
- Hall, R. (1992). El Análisis Estratégico de Recursos Intangibles. *Strategic Management Journal*, 13, 135–144.
- Hammer, M., & Champy, J. (2005). *Reengineering the Corporation: Manifesto for Business Revolution*, (5th ed., Vol. 1). Collins Business Essentials.

- Hammer, M., & Stanton, S. (1999). How Process Enterprises Really Work. *Harvard Business Review*, 1(12), 1–12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2016). Metodología de la investigación (Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Jiménez Benitez, W., & Ramirez Chaparro, C. A. (2018). Gobierno y políticas públicas (1; 1). <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/1-Gobierno-y-Politica-Publica.pdf>
- Jimenez, Y. (2020). Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. In Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Johansson, H. J. (1994). Reingeniería de procesos de negocios (1st ed., Vol. 1). Limusa/Noriega Editores.
- Judd, R. C. (2018). El caso de la redefinición de los servicios. *SAGE Journals*, 28(1), 58–59. <https://doi.org/10.1177/002224296402800111>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/GOVE.12502>
- Lara López, R. J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Con Ciencia Tecnológica*, 1(19), 0.
- Lejeune, M. (1989). Services et produits. *Revue Francaise Du Marketing*, 54(121), 47–66.
- Levine, S., Nguyen, T., Taylor, N., Friscia, M. E., Budak, M. T., Rothenberg, P., Zhu, J., Sachdeva, R., Sonnad, S., Kaiser, L. R., Rubinstein, N. A., Powers, S. K., & Shrager, J. B. (2008). Atrofia rápida por desuso de las fibras del diafragma en humanos con

ventilación mecánica. *New England Journal of Medicine*, 358(13), 1327–1335.

[https://doi.org/10.1056/NEJMOA070447/SUPPL_FILE/NEJM_LEVINE_1327SA1.P](https://doi.org/10.1056/NEJMOA070447/SUPPL_FILE/NEJM_LEVINE_1327SA1.PDF)

DF

Levitt, T. (1976). *Management and the Post-Industrial Society* (69th ed., Vol. 44). The Public Interest.

López-Lemus, J. A. (2021). ISO 9001 y el servicio público: una investigación del efecto del QMS en la calidad de las organizaciones de servicio público. *International Journal of Organizational Analysis*, Antes de la impresi(Antes de la impresión).
<https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2021-2753/FULL/XML>

Magd, H., & Curry, A. (2003). ISO 9000 and TQM: Are they complementary or contradictory to each other? *TQM Magazine*, 15(4), 244–256.
<https://doi.org/10.1108/09544780310486155/FULL/XML>

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13(1), 1–23.

Marchesnay, M. (2004). *Management Strategique* (1st ed., Vol. 1).

Maruta, R. (2012). Maximización de la productividad del trabajo del conocimiento: un ciclo PDCA de tiempo limitado y actividad visualizada. *Knowledge and Process Management*, 19(4), 203–214. <https://doi.org/10.1002/KPM.1396>

Mintzberg, H. (1980). Estructura en 5's: Una Síntesis de la Investigación en Diseño Organizacional. *Management Science*, 26(3), 322–341.
<https://doi.org/10.1287/MNSC.26.3.322>

Moeller, J. (2001). The EFQM Excellence Model. German experiences with the EFQM approach in health care. *International Journal for Quality in Health Care*, 13(1), 45–49.
<https://doi.org/10.1093/INTQHC/13.1.45>

Nelsen, D., & Daniels, S. (2007). *Quality Glossary* (6th ed., Vol. 40).

- Nguyen, N., Leclerc, A., & LeBlanc, G. (2013). El papel mediador de la confianza del cliente en la lealtad del cliente. *Journal of Service Science and Management*, 6(1).
- Oliva Flores, M. N. (2017). Gestión por procesos y la Calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015. Tesis de grado, Universidad Científica del Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985a). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985b). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Revista de Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- PCM. (2020). Documento orientador: Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004 - 2013-PCM - Política Nacional de modernización de la gestión pública. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a/2.+Metodologia_de_GxP.pdf?CACHEID=0d999d80408093a7aba8ef9515c1560a&MOD=AJPERES
- Peppard, J., & Rowland, P. (1995). La esencia de la reingeniería de procesos comerciales (1st ed., Vol. 1). Semantic Scholar.
- Perron, F. (1996). Calidad de servicio percibida y satisfacción del consumidor en el comercio minorista.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017a). *Public Management Reform: A Comparative Analysis* (5th ed., Vol. 1). Oxford University Press.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017b). *Public Management Reform: A Comparative Analysis* (5th ed., Vol. 1). Oxford University Press.

- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage-creative and sustaining* (1st ed., Vol. 1). The free press.
- Remigio Hilario, A. M. (2018). *Gestión por procesos y su incidencia en los servicios de las municipalidades distritales al 2016-provincia de Marañón*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Requena Ponce, V., & Serrano López, C. (2007). *Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello.
- Sangpikul, A. (2017). Implementing academic service learning and the PDCA cycle in a marketing course: Contributions to three beneficiaries. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 21, 83–87. <https://doi.org/10.1016/J.JHLSTE.2017.08.007>
- Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: text, cases, and readings* (1st ed., Vol. 1). Allyn and Bacon.
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks. Replication and Extension. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 423–433. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.423>
- Shostack, G. L. (2018). Liberarse del marketing de productos. *Revista de Marketing*, 41(2), 73–80. <https://doi.org/10.1177/002224297704100219>
- Sierra Bravo, R. (2003). *Tesis Doctorales y Trabajos De Investigacion Cientifica*. Tesis Doctorales y Trabajos De Investigacion Cientifica, 500.
- Silva, A. S., Medeiros, C. F., & Vieira, R. K. (2017). Cleaner Production and PDCA cycle: Practical application for reducing the Cans Loss Index in a beverage company. *Journal of Cleaner Production*, 150, 324–338. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2017.03.033>

- Strotmann, C., Göbel, C., Friedrich, S., Kreyenschmidt, J., Ritter, G., & Teitscheid, P. (2017). A Participatory Approach to Minimizing Food Waste in the Food Industry—A Manual for Managers. *Sustainability*, 9(1), 66. <https://doi.org/10.3390/SU9010066>
- Veliz Espinoza, G. R. (2019). Gestión por procesos para mejorar el servicio del área de innovación y soporte tecnológico en una institución educativa JEC. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica.
- Ventura, W. (2024). La calidad de los servicios públicos en el Perú. Blog Escuela de Posgrado. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Zairi, M., & Sinclair, D. (1995). Reingeniería de procesos de negocio y gestión de procesos: un estudio de la práctica actual y las tendencias futuras en la gestión integrada - Document - Gale Academic OneFile. *Decisión de Gerencia*, 33(3).
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67–85. <https://doi.org/10.1177/0092070300281007>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31. <https://doi.org/10.2307/1251929>
- Zineldin, M., & Philipson, S. (2007). Kotler and Borden are not dead: Myth of relationship marketing and truth of the 4Ps. *Journal of Consumer Marketing*, 24(4), 229–241. <https://doi.org/10.1108/07363760710756011/FULL/XML>

ANEXOS

Autorización de ejecución



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cerro de Pasco, julio 22 de 2022

CARTA N°0346-2022-GRP-GGR-DGA/DRH

Señorita:

HUARICAPCHA HUAMALI SILVIA GABY

Ciudad.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
--

REFERENCIA : SOLICITUD REG. DOC. 02054417 REG. EXP. 01273164

De mi especial consideración:

Previo mis cordiales saludos, y en mérito al documento en referencia, se le **AUTORIZA** realizar la ejecución de trabajo de investigación "Gestión de procesos y calidad de atención en el gobierno Regional de Pasco -2022", dentro de la sede central del Gobierno Regional de Pasco, durante el mes de agosto del presente año.

En espera de su atención, me suscribo.

Atentamente,

C.c:
Archivo

SISGEDO Reg. Doc.: 02057211 Reg. Exp.: 01273164

Edificio Estrial N° 01 - San Juan Pompa Tel. (063) -597060 (anexos 1000)
Dirección de Recursos Humanos Anexo: 2016 -2017

Instrumento de recolección

CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL NUEVO TUPA

Estimado colaborador de la Gobierno Regional de Pasco, agradeceré su amabilidad por responder este cuestionario, la misma que es parte del objetivo principal de la investigación que es determinar si la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022, para tener un mejor conocimiento y cumplimiento de objetivos.

Las respuestas a marcar son:

1) *Nunca* 2) *casi nunca* 3) *A veces* 4) *Casi Siempre* 5) *Siempre*

2)

Cargo que ocupa en el GRP: Funcionario (1) Gerente (2) Subgerente (3)

Sexo:.....

Edad:.....

GESTION POR PROCESOS						
Planificación		1	2	3	4	5
1	El Gobierno Regional de Pasco informa las acciones de procedimientos a los colaboradores para la planificación de la TUPA.					
2	Los colaboradores del Gobierno Regional aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades.					
3	El Gobierno Regional de Pasco tiene una planificación para el establecimiento del TUPA. Con las áreas usuarias a inicio de cada año.					
4	En el Gobierno Regional de Pasco, las actividades planificadas se realizan siguiendo la normativa de procedimientos correspondiente.					
5	El Gobierno Regional de Pasco desarrolla planes de trabajo de acuerdo a la programación multianual de proyectos.					
6	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con sistema de control permanente para asegurar una planificación organizada a favor de la entidad.					
Ejecución		1	2	3	4	5
7	Los colaboradores del Gobierno Regional conocen las metas de la institución.					

8	El presupuesto del Gobierno Regional de Pasco es suficiente para la ejecución de procesos					
9	Los sistemas de gestión del Gobierno Regional de Pasco están actualizados en concordancia con los nuevos sistemas gestión por resultados del estado.					
10	En las oficinas se realiza la difusión de los documentos actualizados de gestión por el Gobierno Regional de Pasco.					
11	Los funcionarios realizan sus actividades según lo especificado en el Reglamento de Organización y funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la institución					
12	En el Gobierno Regional de Pasco se realizan los procesos dentro de los plazos establecidos para el establecimiento del TUPA y la ejecución de la misma.					
13	El personal del Gobierno Regional conoce acerca de los procedimientos administrativos que se realizan en su área.					
Medición y Seguimiento		1	2	3	4	5
14	En el Gobierno Regional de Pasco realiza seguimiento de acciones para monitorear los resultados obtenidos					
15	La Oficina de Control interno del Gobierno Regional de Pasco realiza auditoria a las acciones y el procedimiento que ejecutan con el TUPA.					
16	En el Gobierno Regional se evalúan los resultados de gestión de forma permanente.					
Actuar		1	2	3	4	5
17	En el Gobierno Regional de Pasco realizan procesos de mejora continua en los procedimientos de sus funciones para una buena organización administrativa.					
18	En el Gobierno Regional se implementan acciones correctivas luego de las observaciones de los órganos de control interno.					
19	En el Gobierno Regional se implementan funciones nuevas que coadyuven a mejorar los procesos de la institución.					
20	Tiene una buena comunicación y relación asertiva entre todos sus compañeros en el Gobierno Regional de Pasco para cumplir el ciclo de proceso de trabajo.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS

Estimado CIUDADANO, agradeceré su amabilidad por responder este cuestionario, la misma que es parte del objetivo principal de la investigación que es determinar si la gestión por procesos a través del Nuevo TUPA influye en la calidad de los servicios del Gobierno Regional de Pasco- 2022, para tener un mejor conocimiento y cumplimiento de objetivos.

Las respuestas a marcar son:

1) Nunca 2) casi nunca 3) A veces 4) Casi Siempre 5) Siempre

Sexo:.....

Edad:.....

CALIDAD DE SERVICIOS						
Elementos tangibles. <i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</i>		1	2	3	4	5
1	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2	Las instalaciones físicas del Gobierno Regional de Pasco son visualmente atractivas					
3	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene apariencia pulcra					
4	Los documentos emitidos (cartas, reportes, informes, expedientes, etc.) son visualmente atractivos					
Confiabilidad. <i>Habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa</i>		1	2	3	4	5
5	Cuando el personal del Gobierno Regional de Pasco te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
6	Cuando tienes un problema, se muestra interés en solucionártelo					
7	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez					
8	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido					
9	El personal se esfuerza por mantener tu expediente (registros) sin errores					

Capacidad de respuesta. <i>Disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio</i>		1	2	3	4	5
10	El personal del Gobierno Regional de Pasco te comunica cuando concluirá el servicio prestado					
11	En el Gobierno Regional de Pasco se te ofrece un servicio puntual					
12	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está dispuesto a ayudarte					
13	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está disponible para atenderte					
Seguridad. <i>Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</i>		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal del Gobierno Regional de Pasco te inspira confianza					
15	Te sientes seguro en tus trámites realizados en el Gobierno Regional de Pasco.					
16	El personal que presta servicios en el Gobierno Regional de Pasco es amable contigo.					
17	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene conocimientos suficientes para responderte					
Empatía. <i>Atención individualizada que se ofrece a los estudiantes</i>		1	2	3	4	5
18	El personal del Gobierno Regional de Pasco te da una atención individualizada					
19	El Gobierno Regional de Pasco tiene horarios de trabajo conveniente a tus necesidades.					
20	El Gobierno Regional de Pasco se te ofrece una atención personalizada					
21	El personal del Gobierno Regional de Pasco se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos.					
22	En el Gobierno Regional de Pasco se comprenden tus necesidades específicas					

Validación del instrumento

Instrumento Gestión por procesos

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS							
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN							
"Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Pasco- 2022"							
Gestión por procesos							
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
Planificación		SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)
1	El Gobierno Regional de Pasco informa las acciones de procedimientos a los colaboradores para la planificación de la TUPA en las Direcciones Regionales.	X		X		X	
2	Los colaboradores de las Direcciones Regionales aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades.	X		X		X	
3	El Gobierno Regional de Pasco tiene una planificación para el establecimiento del TUPA. Con las áreas usuarias a inicio de cada año.	X		X		X	
4	En el Gobierno Regional de Pasco, las actividades planificadas se realizan siguiendo la normativa de procedimientos correspondiente.	X		X		X	
5	El Gobierno Regional de Pasco desarrolla planes de trabajo de acuerdo a la programación multianual de proyectos.	X		X		X	
6	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con sistema de control permanente para asegurar una planificación organizada a favor de la entidad.	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS							
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN							
"Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Pasco- 2022"							
Gestión por procesos							
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
Ejecución		SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)
7	Los colaboradores de las Direcciones Regionales conocen las metas de la institución.	X		X		X	
8	El presupuesto del Gobierno Regional de Pasco es suficiente para la ejecución de procesos.	X		X		X	
9	Los sistemas de gestión del Gobierno Regional de Pasco están actualizados de conformidad con los nuevos sistemas gestión por resultados del estado.	X		X		X	
10	En las Direcciones Regionales se realiza la difusión de los documentos administrativos de gestión por el Gobierno Regional de Pasco.	X		X		X	
11	Los funcionarios realizan sus actividades según lo especificado en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la institución.	X		X		X	
12	En el Gobierno Regional de Pasco se realizan los procesos dentro de los plazos establecidos para el establecimiento del TUPA y la ejecución de la misma.	X		X		X	
13	El personal de las Direcciones Regionales conoce acerca de los procedimientos administrativos que se realizan en la área.		X	X		X	

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	SUGERENCIAS
Medición y seguimiento					
14	- En el Gobierno Regional de Pasco realiza seguimiento de acciones para monitorear los resultados obtenidos.	X	X	X	
15	- La Oficina de Control interno del Gobierno Regional de Pasco realiza auditoría a las acciones de las Direcciones Regionales y el procedimiento que ejecutan con el TIIPA.	X	X	X	
16	- En las Direcciones Regionales se evalúan los resultados de gestión de forma permanente.	X	X	X	
Actuar					
17	- En el Gobierno Regional de Pasco realizan procesos de mejora continua en los procedimientos de sus funciones para una buena organización administrativa.	X	X	X	
18	- En las Direcciones Regionales se implementan acciones correctivas luego de las observaciones de los órganos de control interno.	X	X	X	
19	- En las Direcciones Regionales se implementan funciones nuevas que coadyuvan a mejorar los procesos de la institución.	X	X	X	
20	- Tiene una buena comunicación y relación asertiva entre todos sus componentes en el Gobierno Regional de Pasco para cumplir el ciclo de proceso de trabajo.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Celia Mercedes Zúñiga

DNI: 1945757

Especialidad del validador: Química Experimental

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es considerado para representar el comportamiento o dimensión específica del organismo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, en su forma, alcance y alcance.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ALCALDE DE PASCO

[Firma]

Dr. Celia Mercedes Zúñiga

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Pasco- 2022"

Gestión por procesos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	
1	El Gobierno Regional de Pasco informa las nociones de procedimientos a los colaboradores para la planificación de la TUPA en las Direcciones Regionales	✓		✓		✓		
2	Los colaboradores de las Direcciones Regionales aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades	✓		✓		✓		
3	El Gobierno Regional de Pasco tiene una planificación para el establecimiento del TUPA. Con las áreas usuarias a inicio de cada año	✓		✓		✓		
4	En el Gobierno Regional de Pasco, las actividades planificadas se realizan siguiendo la normativa de procedimientos correspondiente	✓		✓		✓		
5	El Gobierno Regional de Pasco desarrolla planes de trabajo de acuerdo a la programación multianual de proyectos	✓		✓		✓		
6	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con sistema de control permanente para asegurar una planificación organizada a favor de la entidad	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	
7	Los colaboradores de las Direcciones Regionales conocen las metas de la institución	✓		✓		✓		
8	El presupuesto del Gobierno Regional de Pasco es suficiente para la ejecución de procesos	✓		✓		✓		
9	Los sistemas de gestión del Gobierno Regional de Pasco están actualizados en concordancia con los nuevos marcos legales por resultados del estado	✓		✓		✓		
10	En las Direcciones Regionales se realiza la difusión de los documentos actualizados de gestión por el Gobierno Regional de Pasco	✓		✓		✓		
11	Los funcionarios realizan sus actividades según lo especificado en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la institución	✓		✓		✓		
12	En el Gobierno Regional de Pasco se realizan los procesos dentro de los planes establecidos para el establecimiento del TUPA y la ejecución de la misma	✓		✓		✓		
13	El personal de las Direcciones Regionales conoce acerca de los procedimientos administrativos que se realizan en su área	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	SUGERENCIAS
Matrición y seguimiento					
14	- En el Gobierno Regional de Pasco realiza seguimiento de acciones para monitorear los resultados obtenidos	✓	✓	✓	
15	- La Oficina de Control interno del Gobierno Regional de Pasco realiza auditoría a las acciones de las Direcciones Regionales y el procedimiento que ejecutan con el TUPA.	✓	✓	✓	
16	- En las Direcciones Regionales se evalúan los resultados de gestión de forma permanente.	✓	✓	✓	
N°	Actuar	Pertinencia	Relevancia	Claridad	SUGERENCIAS
17	- En el Gobierno Regional de Pasco realiza procesos de mejora continua en los procedimientos de sus funciones para una buena organización administrativa.	✓	✓	✓	
18	- En las Direcciones Regionales se implementan acciones correctivas luego de las observaciones de los órganos de control interno.	✓	✓	✓	
19	- En las Direcciones Regionales se implementan funciones nuevas que contribuyen a mejorar los procesos de la institución.	✓	✓	✓	
20	- Tiene una buena comunicación y relación asertiva entre todos sus componentes en el Gobierno Regional de Pasco para cumplir el ciclo de proceso de trabajo.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fran Tomalaza Escobedo

DNI: 1997 628

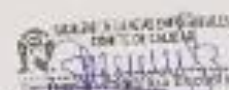
Especialidad del validador: Crimes Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico fundamentado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o elemento específico del sistema.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems presentados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Pasco-2022"

Gestión por procesos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI (I)	NO (II)	SI (I)	NO (II)	SI (I)	NO (II)	
1	El Gobierno Regional de Pasco informa las acciones de procedimientos a los colaboradores para la planificación de la TUPA en las Direcciones Regionales.	X		X		X		
2	Los colaboradores de las Direcciones Regionales aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades.	X		X		X		
3	El Gobierno Regional de Pasco tiene una planificación para el establecimiento del TUPA, con las áreas usuarias a inicio de cada año.	X		X		X		
4	En el Gobierno Regional de Pasco, las actividades planificadas se realizan siguiendo la normativa de procedimientos correspondiente.	X		X			X	
5	El Gobierno Regional de Pasco desarrolla planes de trabajo de acuerdo a la programación mensual de proyectos.	X		X		X		
6	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con sistema de control permanente para asegurar una planificación organizada a favor de la ciudad.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI (I)	NO (II)	SI (I)	NO (II)	SI (I)	NO (II)	
7	Los colaboradores de las Direcciones Regionales conocen las metas de la institución.	X		X		X		
8	El presupuesto del Gobierno Regional de Pasco es suficiente para la ejecución de procesos.	X		X		X		
9	Los sistemas de gestión del Gobierno Regional de Pasco están actualizados en concordancia con los nuevos sistemas gestión por resultados del estado.	X		X		X		
10	En las Direcciones Regionales se realiza la difusión de los documentos administrativos de gestión por el Gobierno Regional de Pasco.	X		X			X	
11	Los funcionarios realizan sus actividades según lo especificado en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la institución.	X		X		X		
12	En el Gobierno Regional de Pasco se realizan los procesos dentro de los planes establecidos para el establecimiento del TUPA y la ejecución de la misma.	X		X		X		
13	El personal de las Direcciones Regionales conoce acerca de los procedimientos administrativos que se realizan en su área.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	SUGERENCIAS
Medición y seguimiento					
14	- En el Gobierno Regional de Pasco realiza seguimiento de acciones para mantener los resultados obtenidos.	1	2	3	
15	- La Oficina de Control interno del Gobierno Regional de Pasco realiza auditoría a las acciones de las Direcciones Regionales y al procedimiento que ejecutan con el TUPA.	3	2	3	
16	- En las Direcciones Regionales se evalúan los resultados de gestión de forma permanente.	3	3	3	
Actuar					
17	- En el Gobierno Regional de Pasco realiza procesos de mejora continua en los procedimientos de sus funciones para una buena organización administrativa.	3	3	3	
18	- En las Direcciones Regionales se implementan acciones correctivas luego de las observaciones de los registros de control interno.	3	3	3	
19	- En las Direcciones Regionales se implementa funciones nuevas que contribuyen a mejorar los procesos de la institución.	3	3	3	
20	- Tiene una buena comunicación y relación asertiva entre todos sus colaboradores en el Gobierno Regional de Pasco para cumplir el acto de proceso de trabajo.	3	3	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aprobable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Humberto Yaguará Villanueva

DNI: 09031946

Especialidad del validador: Gerente Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto interno formalizado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para responder al objetivo o a la demanda específica del curso o tema.

³Claridad: Se entiende sin dificultad al leer el contenido del ítem, su redacción, alcance y alcance.

Nota: Suficiencia, se da suficiente cuando los ítems planteados son adecuados para evaluar la demanda.



Dr. Humberto Yaguará Villanueva

Firma del Experto Informante

CONFIABILIDAD POR ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	139	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	139	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	20

Estadísticas de total de elemento

	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
El Gobierno Regional de Pasco informa las acciones de procedimientos a los colaboradores para la planificación de la TUPA en las Direcciones Regionales.	51,48	22,411	,337	,683
Los colaboradores de las Direcciones Regionales aplican el procedimiento establecido para la planificación de actividades.	51,34	22,776	,330	,686
El Gobierno Regional de Pasco tiene una planificación para el establecimiento del TUPA. Con las áreas usuarias a inicio de cada año.	51,12	23,421	,181	,705
En el Gobierno Regional de Pasco, las actividades planificadas se realizan siguiendo la normativa de procedimientos correspondiente.	50,50	23,513	,233	,699
El Gobierno Regional de Pasco desarrolla planes de trabajo de acuerdo a la programación multianual de proyectos.	49,93	22,140	,296	,688
El Gobierno Regional de Pasco cuenta con sistema de control permanente para asegurar una planificación organizada a favor de la entidad.	49,87	23,577	,066	,632
Los colaboradores de las Direcciones Regionales conocen las metas de la institución.	50,69	24,273	,065	,622
El presupuesto del Gobierno Regional de Pasco es suficiente para la ejecución de procesos	50,63	24,277	,117	,612

Los sistemas de gestión del Gobierno Regional de Pasco están actualizados en concordancia con los nuevos sistemas gestión por resultados del estado.	51,78	23,301	,212	,701
En las Direcciones Regionales se realiza la difusión de los documentos actualizados de gestión por el Gobierno Regional de Pasco.	51,58	22,868	,280	,592
Los funcionarios realizan sus actividades según lo especificado en el Reglamento de Organización y funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la institución	50,89	24,546	,074	,617
En el Gobierno Regional de Pasco se realizan los procesos dentro de los plazos establecidos para el establecimiento del TUPA y la ejecución de la misma.	50,35	23,605	,299	,594
El personal de las Direcciones Regionales conoce acerca de los procedimientos administrativos que se realizan en su área.	50,65	23,708	,111	,717
En el Gobierno Regional de Pasco realiza seguimiento de acciones para monitorear los resultados obtenidos	51,19	24,284	,130	,610
La Oficina de Control interno del Gobierno Regional de Pasco realiza auditoria a las acciones de las Direcciones Regiones y el procedimiento que ejecutan con el TUPA.	50,76	23,085	,289	,592
En las Direcciones Regionales se evalúan los resultados de gestión de forma permanente.	50,73	24,008	,141	,610
En el Gobierno Regional de Pasco realizan procesos de mejora continua en los procedimientos de sus funciones para una buena organización administrativa.	51,19	24,679	,071	,616
En las Direcciones Regionales se implementan acciones correctivas luego de las observaciones de los órganos de control interno.	50,91	23,601	,244	,598
En las Direcciones Regionales se implementan funciones nuevas que coadyuven a mejorar los procesos de la institución.	50,44	22,784	,343	,585
Tiene una buena comunicación y relación asertiva entre todos sus compañeros en el Gobierno Regional de Pasco para cumplir el ciclo de proceso de trabajo.	49,99	20,869	,507	,554

Instrumento Calidad de Servicios

Validación por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Pasco- 2022"

Calidad de servicios

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
Elementos tangibles		SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	
1	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con espacios de apariencia moderna y atractiva	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del Gobierno Regional de Pasco son visualmente atractivos	X		X		X		
3	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene apariencia pulcra	X		X		X		
4	Los documentos emitidos (cartas, reportes, informes, expedientes, etc.) son visualmente atractivos	X		X		X		
Confiable		SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	SI (I)	No (II)	
5	Cuando el personal del Gobierno Regional de Pasco te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	X		X		X		
6	Cuando tienes un problema, se muestra interés en solucionártelo	X		X			X	
7	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X			X	
8	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X		
9	El personal se esfuerza por mantener la expediente (registros) sin errores	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
10	El personal del Gobierno Regional de Pasco te comunica cuando concluyó el servicio prestado	X		X		X		
11	En el Gobierno Regional de Pasco se te ofrece un servicio puntual	X		X		X		
12	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está dispuesto a ayudarle	X		X		X		
13	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está disponible para atenderle	X		X		X		
Seguridad								
14	El comportamiento del personal del Gobierno Regional de Pasco te inspira confianza	X		X		X		
15	Te sientes seguro en las transacciones realizadas en el Gobierno Regional de Pasco	X		X		X		
16	El personal que presta servicios en el Gobierno Regional de Pasco es amable contigo	X		X		X		
17	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene conocimientos suficientes para responderte	X		X		X		
N°	Empatía	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
18	El personal del Gobierno Regional de Pasco te da una atención individualizada	X		X		X		
19	El Gobierno Regional de Pasco tiene horarios de trabajo convenientes a tus necesidades	X		X		X		
20	El Gobierno Regional de Pasco se te ofrece una atención personalizada	X		X		X		

N°	DIMENSIONES (tema)	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	SUGERENCIAS
21	El personal del Gobierno Regional de Pasco se preocupa por los intereses internos de los ciudadanos.	X	X	X	
22	En el Gobierno Regional de Pasco se consiguen sus necesidades específicas.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Odo Norberto Zúiga

DNI: 81845757

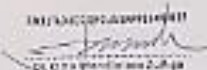
Especialidad del validador: Gerencia Ejecutiva

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto público demandado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensionar aspectos del servicio.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, en especial, objeto y fin.

⁴Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la demanda.

INSTRUMENTOS

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Gestión por procesos en el sector TUPA y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Pasco- 2013"

Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES (tema)	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI (I)	NO (I)	SI (II)	NO (II)	SI (I)	NO (I)	
1	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.	☒		☒		☒		
2	Los instalaciones físicas del Gobierno Regional de Pasco son visualmente atractivas.	☒		☒		☒		
3	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene apariencia pulcra.	☒		☒		☒		
4	Los documentos recibidos (actas, reportes, informes, expedientes, etc.) son visualmente atractivos.	☒		☒		☒		
Certeza/eficacia		SI (I)	NO (I)	SI (II)	NO (II)	SI (I)	NO (I)	
5	Cuando el personal del Gobierno Regional de Pasco le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	☒		☒		☒		
6	Cuando tiene un problema, se muestra interés en solucionarlo.	☒		☒		☒		
7	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez.	☒		☒		☒		
8	El personal cumple el servicio en el tiempo prometido.	☒		☒		☒		
9	El personal se esfuerza por mantener los expedientes (registro) en orden.	☒		☒		☒		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	SUGERENCIAS
10	El personal del Gobierno Regional de Pasco se compromete con el servicio prestado	☒	☒	☒	
11	En el Gobierno Regional de Pasco se ofrece un servicio puntual	☒	☒	☒	
12	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está dispuesto a ayudar	☒	☒	☒	
13	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está disponible para atender	☒	☒	☒	
Seguridad					
14	El comportamiento del personal del Gobierno Regional de Pasco no origina conflictos	☒	☒	☒	
15	Se atiende según sea los trámites realizados en el Gobierno Regional de Pasco	☒	☒	☒	
16	El personal que presta servicios en el Gobierno Regional de Pasco es amable cortés	☒	☒	☒	
17	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene conocimientos suficientes para responder	☒	☒	☒	
Respeto					
18	El personal del Gobierno Regional de Pasco se da una atención personalizada	☒	☒	☒	
19	El Gobierno Regional de Pasco tiene horarios de trabajo convenientes a las necesidades	☒	☒	☒	
20	El Gobierno Regional de Pasco se le ofrece una atención personalizada	☒	☒	☒	

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	SUGERENCIAS
21	El personal del Gobierno Regional de Pasco se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos	☒	☒	☒	
22	En el Gobierno Regional de Pasco se comprenden las necesidades específicas	☒	☒	☒	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aprobable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan Fernando Escudé

DNI: 100266218

Especialidad del validador: Director Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al campo interno formalizado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, es claro, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión de



Firma del experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"Gestión por procesos en el nuevo TUPA y calidad de servicios en el Gobierno Regional de Pasco- 2022"
Calidad de servicios

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI (1)	NO (0)	SI (1)	NO (0)	SI (1)	NO (0)	
1	El Gobierno Regional de Pasco cuenta con equipos de apariencia moderna y atractivo	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del Gobierno Regional de Pasco son visualmente atractivas	X		X		X		
3	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene apariencia pulcra	X		X		X		
4	Los documentos emitidos (cartas, reportes, informes, expedientes, etc.) son visualmente atractivos	X		X		X		
Confiable		SI (1)	NO (0)	SI (1)	NO (0)	SI (1)	NO (0)	
5	Cuando el personal del Gobierno Regional de Pasco se promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	X		X		X		
6	Cuando busca un problema, se muestra interés en solucionarlo	X		X		X		
7	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
8	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X		
9	El personal se esfuerza por mantener al expediente (registro) en orden	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI (1)	NO (0)	SI (1)	NO (0)	SI (1)	NO (0)	
10	El personal del Gobierno Regional de Pasco te contacta cuando concluye el servicio prestado	X		X		X		
11	En el Gobierno Regional de Pasco se te ofrece un servicio puntual	X		X		X		
12	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está dispuesto a ayudarte	X		X		X		
13	El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está disponible para atenderte	X		X		X		
Seguridad								
14	El comportamiento del personal del Gobierno Regional de Pasco te inspira confianza	X		X		X		
15	Te sientas seguro en tus trámites realizados en el Gobierno Regional de Pasco	X		X		X		
16	El personal que presta servicios en el Gobierno Regional de Pasco es amable contigo	X		X		X		
17	El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene conocimientos suficientes para responderte	X		X		X		
Empatía								
18	El personal del Gobierno Regional de Pasco te da una atención individualizada	X		X		X		
19	El Gobierno Regional de Pasco tiene horarios de trabajo convenientes a tus necesidades	X		X		X		
20	El Gobierno Regional de Pasco se te ofrece una atención personalizada	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad	SUGERENCIAS
21	El personal del Gobierno Regional de Pisco se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos	X	X	X	
22	En el Gobierno Regional de Pisco se atienden las necesidades específicas	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Plutarco López Villanueva

DNI: 88031446

Especialidad del validador: Procurador

**Pertinencia:* El ítem corresponde al programa técnico formulado.

**Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el contenido del ítem, es concreto, comprensible.

**Nota:* Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems puntuales son suficientes para medir la dimensión.

PROCURADURÍA DEL FOLIO 1000
CALLE 1000 N° 1000
DE PISCO, P. O. S. PISCO, PISCO

Firma del Experto Informante

Confiabilidad por alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	139	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	139	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	22

Estadísticas de total de elemento

	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
El Gobierno Regional de Pasco cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	46,29	18,250	-,077	,638
Las instalaciones físicas del Gobierno Regional de Pasco son visualmente atractivas	46,12	17,219	,162	,712
El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene apariencia pulcra	45,92	17,421	,110	,719
Los documentos emitidos (cartas, reportes, informes, expedientes, etc.) son visualmente atractivos	45,90	18,990	-,253	,662
Cuando el personal del Gobierno Regional de Pasco te promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	47,81	17,124	,134	,616
Cuando tienes un problema, se muestra interés en solucionártelo	47,45	17,032	,220	,705
El personal realiza bien el servicio desde la primera vez	47,31	15,360	,305	,680
El personal concluye el servicio en el tiempo prometido	47,45	17,061	,044	,639
El personal se esfuerza por mantener tu expediente (registros) sin errores	47,29	17,094	,062	,632

El personal del Gobierno Regional de Pasco te comunica cuando concluirá el servicio prestado	47,35	16,590	,268	,496
En el Gobierno Regional de Pasco se te ofrece un servicio puntual	47,52	16,991	,138	,715
El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está dispuesto a ayudarte	47,26	16,077	,462	,474
El personal del Gobierno Regional de Pasco siempre está disponible para atenderte	47,33	15,977	,257	,693
El comportamiento del personal del Gobierno Regional de Pasco te inspira confianza	48,01	17,116	,157	,513
Te sientes seguro en tus trámites realizados en el Gobierno Regional de Pasco.	47,76	16,708	,252	,499
El personal que presta servicios en el Gobierno Regional de Pasco es amable contigo.	47,87	17,331	,106	,620
El personal del Gobierno Regional de Pasco tiene conocimientos suficientes para responderte	47,94	16,583	,262	,497
El personal del Gobierno Regional de Pasco te da una atención individualizada	47,86	16,921	,128	,518
El Gobierno Regional de Pasco tiene horarios de trabajo conveniente a tus necesidades.	47,40	17,009	,186	,509
El Gobierno Regional de Pasco se te ofrece una atención personalizada	47,05	15,961	,269	,491
El personal del Gobierno Regional de Pasco se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos.	47,29	16,050	,276	,490
En el Gobierno Regional de Pasco se comprenden tus necesidades específicas	47,40	17,213	,039	,538

Base de datos Excel

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	V	X	Y	Z	AA	AB				
	EDAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	gestión por procesos										P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	PLA	EJE	ME	ACT	TOTAL
SEXO	2	26	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	17	18	8	12	55			
	1	29	2	2	3	4	5	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	19	23	10	10	65				
	2	34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	30	34	14	20	98				
	1	27	3	3	2	1	2	4	3	3	1	1	2	3	4	2	2	1	2	3	4	4	15	17	5	13	50			
	2	47	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	21	21	9	9	60				
	1	51	2	3	3	1	1	1	4	2	1	2	3	3	1	4	5	3	2	2	2	11	16	12	8	47				
	2	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	24	28	12	13	77			
	1	47	2	2	2	3	4	5	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	18	17	7	13	55			
	2	45	1	2	4	4	4	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	16	15	3	11	51			
	1	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	4	24	28	15	14	61			
	2	53	2	3	2	3	4	5	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	19	18	7	12	57			
	2	54	1	2	1	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	14	18	8	10	50				
	1	47	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	17	19	8	12	56			
	2	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	8	12	80					
	1	28	2	2	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	18	15	8	12	53			
	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	18	26	9	16	69			
	1	24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	13	27	13	14	73				
	2	59	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	1	2	2	3	2	3	4	18	18	7	13	55			
	2	37	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	14	15	6	11	46				
	2	53	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	15	15	6	8	45				
	2	27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	4	4	3	30	32	9	13	84			
	1	33	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	12	23	9	10	54				
	2	38	2	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	20	18	9	13	58				
	1	43	1	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	14	20	9	11	54		
	1	53	1	2	3	3	3	5	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	14	15	8	12	54				
	1	48	2	2	3	3	4	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	19	8	8	51				
	1	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	30	28	8	11	77				
	2	37	2	1	3	3	4	3	2	3	2	3	2	5	4	3	2	2	3	3	2	17	22	7	10	56				
	1	57	1	1	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	16	16	9	10	51			
	2	43	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	12	21	9	10	52				
	2	43	2	3	4	4	4	4	0	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	17	20	8	13	58		
	1	23	1	1	1	2	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	11	18	9	11	49			
	1	35	1	1	1	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	1	3	2	5	13	20	10	11	54		
	2	38	1	1	1	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	1	4	2	4	4	2	2	13	17	7	12	49			
	2	56	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	5	19	22	8	14	63		
	2	57	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	24	31	15	10	80			
	1	46	2	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	19	22	9	14	64			
	2	53	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	15	20	9	12	56			
	1	43	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	15	21	9	11	56			
	2	31	5	4	4	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	20	19	7	13	59				
	2	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	24	28	12	12	76				
	1	18	1	1	1	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	12	22	9	12	55			
	2	20	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	18	21	8	15	62			
	1	32	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	9	19	7	10	45		
	2	45	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	13	21	7	14	55			
	1	17	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	13	15	7	9	44				
	1	49	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	15	17	6	10	46			
	2	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	28	10	15	77				
	1	27	2	2	3	4	4	0	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	15	18	7	11	51			
	2	34	1	1	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	13	21	8	15	55			
	1	27	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	12	18	6	12	50			
	2	45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	14	8	11	50				

calidad de servicios																												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	ET	CONF	CAPRE	SEG	EMPAT	TOTAL	
4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	14	12	10	8	12	56
5	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	10	16	11	7	14	68	
3	4	4	4	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	15	11	7	7	14	54
3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	12	10	6	6	3	43
4	4	4	4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	16	11	9	7	7	50
3	3	3	4	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	14	12	6	8	8	48
3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	14	11	8	9	12	54
3	3	4	4	1	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	10	14	16	21	75
3	4	4	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	9	14	12	10	8	12	56	
3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	14	15	9	13	53	
3	3	4	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	14	11	3	6	3	43
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	1	1	2	3	3	3	1	20	22	13	11	12	84
3	3	4	4	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	14	9	6	11	11	49
3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	14	12	9	6	10	49	
3	3	4	4	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	14	10	10	6	12	52		
3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	12	9	8	6	12	47	
3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	14	11	3	6	3	43	
3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	12	9	8	6	12	47	
3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	14	15	13	14	19	75	
3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	14	15	12	16	21	75	
3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	14	20	16	16	13	70	
3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	14	12	9	6	10	49	
3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	4	5	4	14	14	9	7	7	22	65
3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	4	5	4	14	14	9	7	7	22	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	20	16	16	13	70	
3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	14	12	9	6	10	49	
3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	14	12	9	6	10	49	
4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	13	11	7	10	11	53	
3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	14	12	9	6	10	49	
3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	12	9	7	6	10	44	
3	4	4	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	14	10	10	7	7	52	
3	4	4	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	14	11	8	7	7	52	
3	4	4	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	14	11	8	9	12	53	
3	4	4	3	2	2	2	4	1	1	2	2	3	3	3	3	4	2	1	1	1	2	14	12	8	9	9	50	
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	12	8	9	9	50	
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	1	2	3	3	3	15	18	16	10	16	50	
3	4	4	4	1	2	3	3	3	1	2	1	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	14	10	7	14	11	57	
3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	14	11	10	10	10	55	
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	15	18	15	11	16	51	
3	4	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	4	1	2	3	3	13	11	6	11	11	52	
3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	13	12	8	6	11	50	
3	4	4	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	15	10	9	9	9	51	
3	3	4	4	1	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	13	12	9	6	10	50	
3	3	4	4	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	19	20	19	20	74		
3	2	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	14	14	12	11	13	64	
3	4	4	3	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	14	11	8	5	9	47	
3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	60	
3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	14	11	8	6	11	50	
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	13	8	6	10	52	
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	16	16	16	16	16	60	
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	16	25	19	13	17	96	
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	16	25	19	13	17	96	
3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	14	11	10	6	11	50	
3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	14	11	3	6	3	43	
3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	14	11	3	6	3	43	
3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	14	11	3	6	3	43	
3	3	4	4	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	14	11	3	6	3	43	

Base de datos SPSS

*BASE DE DATOS GENERAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos											
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Númerico	8	0	Sexo	{1, Femenin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	EDAD	Númerico	8	0	Edad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P1	Númerico	8	0	El Gobierno Re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P2	Númerico	8	0	Los colaborado...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P3	Númerico	8	0	El Gobierno Re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P4	Númerico	8	0	En el Gobierno ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P5	Númerico	8	0	El Gobierno Re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P6	Númerico	8	0	El Gobierno Re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P7	Númerico	8	0	Los colaborado...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P8	Númerico	8	0	El presupuesto ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P9	Númerico	8	0	Los sistemas d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P10	Númerico	8	0	En las Direccio...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P11	Númerico	8	0	Los funcionario...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P12	Númerico	8	0	En el Gobierno ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P13	Númerico	8	0	El personal de l...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P14	Númerico	8	0	En el Gobierno ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P15	Númerico	8	0	La Oficina de C...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P16	Númerico	8	0	En las Direccio...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P17	Númerico	8	0	En el Gobierno ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P18	Númerico	8	0	En las Direccio...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P19	Númerico	8	0	En las Direccio...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P20	Númerico	8	0	Tiene una buen...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	PC1	Númerico	8	0	El Gobierno Re...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	PC2	Númerico	8	0	Las instalacion...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	PC3	Númerico	8	0	El personal del ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	PC4	Númerico	8	0	Los documento...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	PC5	Númerico	8	0	Cuando el pers...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	PC6	Númerico	8	0	Cuando tienes ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	PC7	Númerico	8	0	El personal real...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	PC8	Númerico	8	0	El personal con...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	SEXO	EDAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
85	2	39	3	3	3	5	5	5	4	3	2	2
86	1	26	2	2	2	3	4	4	3	3	1	1
87	2	37	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2
88	2	34	2	2	3	3	4	4	3	3	1	1
89	1	22	3	3	3	3	4	4	3	4	1	1
90	2	37	2	2	2	3	5	5	3	3	1	2
91	1	36	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1
92	2	47	2	2	2	3	5	2	4	3	1	1
93	1	27	2	2	2	3	3	3	4	4	1	1
94	2	35	1	1	1	3	4	3	3	3	1	1
95	1	27	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2
96	2	37	3	2	1	3	3	5	3	4	2	2
97	1	31	2	2	2	3	4	4	3	3	1	2
98	1	49	1	1	1	4	4	4	4	3	2	2
99	2	42	2	3	2	3	4	4	3	3	1	1
100	1	39	2	2	2	3	5	5	3	3	2	2
101	2	30	1	1	1	3	4	4	3	3	1	1
102	1	37	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2
103	2	38	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1
104	1	29	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
105	2	35	2	2	2	3	5	5	4	4	1	1
106	1	37	2	2	2	3	4	4	4	3	1	1
107	2	46	2	2	2	3	4	5	3	3	1	1
108	2	47	2	2	2	3	4	4	3	3	1	2
109	1	37	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2
110	2	44	1	1	1	3	3	4	4	3	1	1
111	1	31	1	1	1	2	3	3	3	3	1	1
112	2	26	2	2	2	3	4	4	3	3	1	1

Reporte fotográfico

