

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – SEDE
CENTRAL”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANIFICACIÓN OPERATIVA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

TESISTA: KATTIA FIORELA SERRANO ESPINOZA

ASESOR: DR. ROSARIO VARGAS RONCAL

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada a Dios, por estar conmigo en cada decisión tomada en el caminar de mi vida. A mi esposo Javier Villar, por su amor y apoyo incondicional en cada meta trazada. A mi hermana Karen por su apoyo incondicional en todo momento y ser mi ejemplo de superación. Y a mi familia por siempre ser mi fortaleza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A: mi asesor el Dr. Rosario Vargas Roncal por los consejos, amistad y exigencia para seguir adelante y desarrollar la presente investigación; como también mi agradecimiento a los distinguidos docentes de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, por su contribución en mi formación profesional.

RESUMEN

La presente investigación titulada “GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – SEDE CENTRAL” tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio en la mencionada entidad, por lo que se planteó como hipótesis: la Gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. El tipo de investigación es aplicada, de nivel explicativo y el diseño de investigación es de tipo Pre-experimental. Se trabajó con una muestra estratificada, donde la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra por cada segmento, siendo así la muestra poblacional de 170 trabajadores, la aplicación fue a nivel pre (antes) y post (después) del desarrollo de la gestión por procesos. El cuestionario que fue utilizado para medir la Calidad de Servicio, consta de 23 ítems de acuerdo a la Metodología ServQual, que mide las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles, bajo la escala de Likert: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de Acuerdo. En la sección de prueba de hipótesis, se decidió utilizar la prueba de Wilcoxon como método estadístico, puesto que la prueba de normalidad (realizada a datos de pre y post – aplicación del instrumento) reflejó un valor de significación menor del 0.05, por lo que la investigación es considerada como no paramétrica. Finalmente se llegó a la conclusión de que la Gestión por Procesos incide significativamente en la Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Palabras clave: Gestión por procesos, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation entitled "MANAGEMENT BY PROCESSES AND ITS IMPACT ON THE QUALITY OF SERVICE OF THE NATIONAL SUPERINTENDENCE OF PUBLIC REGISTERS - HEADQUARTERS" had as a general objective to determine the incidence of management by processes in the quality of service in the aforementioned entity, therefore, it was raised as a hypothesis: Management by processes affects the quality of service of the National Superintendence of Public Registries - Headquarters. The type of research is applied, explanatory level and the research design is Pre-experimental. We worked with a stratified sample, where the population is divided into segments and a sample is selected for each segment, thus being the population sample of 170 workers, the application was at the pre (before) and post (after) the development of process management. The questionnaire that was used to measure the Quality of Service, consists of 23 items according to the ServQual Methodology, which measures the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, security and tangible elements, under the Likert scale: 1= Totally disagree, 2= Disagree, 3= Indifferent, 4= Agree and 5= Totally Agree. In the hypothesis test section, it was decided to use the Wilcoxon test as a statistical method, since the normality test (carried out on data from pre and post - application of the instrument) reflected a significance value of less than 0.05, so the research is considered as non-parametric. Finally, it was concluded that Process Management has a significant impact on the Quality of Service of the National Superintendency of Public Registries - Headquarters.

Keywords: *Process management, service quality.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Fundamentación del problema	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.2.1 Justificación.....	16
1.2.2 Importancia	16
1.3. Viabilidad de la investigación.....	17
1.4. Formulación del problema	17
1.4.1. Problema general.....	17
1.4.2. Problemas específicos	17
1.5. Formulación de objetivos.....	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	19
2.1. Formulación de las hipótesis.....	19
2.1.1 Hipótesis general.....	19
2.1.2 Hipótesis específicas	19
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Definición operacional de las variables	22
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	25
3.1. Antecedentes	25
3.1.1A nivel Internacional.....	25
3.1.2A nivel Nacional	27
3.2. Bases teóricas	31

3.3. Bases conceptuales.....	56
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	58
4.1. Ámbito de estudio.....	58
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	58
4.2.1 Tipo de investigación.....	58
4.2.2 Nivel de investigación.....	59
4.3. Población y muestra.....	59
4.3.1 Descripción de la población.....	59
4.3.2 Muestra y método de muestreo.....	59
4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	61
4.4. Diseño de investigación.....	62
4.5. Técnicas e instrumentos.....	62
4.5.1 Técnicas.....	62
4.5.2 Instrumentos.....	63
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos.....	64
4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.....	65
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	66
4.7. Aspectos éticos.....	67
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	68
5.1. Análisis descriptivo.....	68
5.1.1 Presentación de Resultados.....	69
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	79
5.3. Discusión de resultados.....	87
5.4. Aporte científico de la investigación.....	93
CONCLUSIONES.....	94
SUGERENCIAS.....	95
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variables y dimensiones de la investigación.....	21
Tabla N° 2 Definición operacional y conceptual de las variables y dimensiones	23
Tabla N° 3 Principales diferencias entre el enfoque funcional y la gestión por procesos orientada a resultados	36
Tabla N° 4 Figuras comunes del estándar BPMN para realizar diagramas de flujo..	46
Tabla N° 5 Escalas Likert utilizadas para satisfacción del cliente.....	56
Tabla N° 6 Muestra estratificada de la investigación.....	61
Tabla N° 7 Validación de expertos	64
Tabla N° 8 Validez y confiabilidad del instrumento.....	65
Tabla N° 9 Estadístico de fiabilidad del instrumento	66
Tabla N° 10 Resultados obtenidos del desarrollo de la investigación aplicando la Gestión por Procesos	69
Tabla N° 11 Distribución de frecuencia de la variable CALIDAD DE SERVICIO .	70
Tabla N° 12 Distribución de la frecuencia de la Dimensión 1. FIABILIDAD	71
Tabla N° 13 Distribución de la frecuencia de la Dimensión 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA	73
Tabla N° 14 Distribución de la frecuencia de la Dimensión 3. EMPATÍA.....	74
Tabla N° 15 Distribución de la frecuencia de la Dimensión 4. SEGURIDAD	76
Tabla N° 16 Distribución de la frecuencia de la Dimensión 5. ELEMENTOS TANGIBLES	77
Tabla N° 17 Prueba de normalidad de la Variable Calidad de Servicio	79
Tabla N° 18 Distribución de Rangos con Signo de Wilcoxon: Variable CALIDAD DE SERVICIO.....	80
Tabla N° 19 Estadístico de Prueba: Variable CALIDAD DE SERVICIO	80
Tabla N° 20 Distribución de rangos de la Dimensión: FIABILIDAD de la variable Calidad de Servicio.....	81
Tabla N° 21 Estadístico de Prueba de la Dimensión: FIABILIDAD de la variable Calidad de Servicio.....	81

Tabla N° 22 Distribución de rangos de la Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA de la variable Calidad de Servicio.	82
Tabla N° 23 Estadístico de Prueba de la Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA de la variable Calidad de Servicio.	83
Tabla N° 24 Distribución de rangos de la Dimensión: EMPATÍA de la variable Calidad de Servicio.	84
Tabla N° 25 Estadístico de Prueba de la Dimensión: EMPATÍA de la variable Calidad de Servicio.	84
Tabla N° 26 Distribución de rangos de la Dimensión: SEGURIDAD de la variable Calidad de Servicio.	85
Tabla N° 27 Estadístico de Prueba de la Dimensión: SEGURIDAD de la variable Calidad de Servicio.	85
Tabla N° 28 Distribución de rangos de la Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES de la variable Calidad de Servicio.	86
Tabla N° 29 Estadístico de Prueba de la Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES de la variable Calidad de Servicio.	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Tipo de procesos	35
Figura N° 2 De enfoque funcional a enfoque de procesos orientada a resultados	36
Figura N° 3 Fases de la gestión por procesos	38
Figura N° 4 Marco conceptual del modelo SERVQUAL.....	51
Figura N° 5. Distribución porcentual de la variable Calidad de Servicio.....	70
Figura N° 6. Distribución porcentual de la Dimensión 1. Fiabilidad.	72
Figura N° 7. Distribución porcentual de la Dimensión 2. Capacidad de Respuesta. .	73
Figura N° 8. Distribución porcentual de la Dimensión 3. Empatía.	75
Figura N° 9. Distribución porcentual de la Dimensión 4. Seguridad.	76
Figura N° 10. Distribución porcentual de la Dimensión 5. Elementos Tangibles.	78

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades públicas de nuestro país se están enfrentando a nuevos desafíos, donde experimentan constantes cambios como consecuencia de la evolución tecnológica, económica, cultural y social. Esta situación conlleva a un conjunto de expectativas y demandas que la ciudadanía tiene con respecto a la calidad de servicio que ofrece la administración pública, por lo cual continuamente se modifiquen los procesos de gestión, con la finalidad de que se adapten de manera eficiente y la capacidad de respuesta sea clara y precisa a los requerimientos. En ese sentido, la gestión por procesos viene siendo aplicado en la nueva gestión pública que ha incorporado este modelo de gestión en sus procedimientos con la finalidad de brindar un servicio de calidad orientado en la satisfacción de los usuarios y ciudadanía en general.

Lo expuesto nos permite remarcar la importancia de nuestro estudio, ya que, la presente investigación se desarrolló porque había la necesidad de conocer si la gestión por procesos incide en la calidad de servicio brindando en la Superintendencia Nacional de los Registros públicos – Sede Central. En ese sentido, esta investigación ha sido estructurada de la siguiente manera:

La tesis está organizada en cinco capítulos. El primer capítulo aborda los aspectos básicos del problema de investigación, en la que se presenta la fundamentación del problema, la justificación e importancia, viabilidad de la investigación, la formulación del problema general y específicos, y la formulación de objetivos general y específicos. El segundo capítulo refiere al sistema de hipótesis, donde se presenta la formulación de hipótesis general y específicas, la operacionalización de variables y la definición conceptual de las variables. El tercer capítulo aborda el marco teórico, donde presentamos los antecedentes a nivel internacional y nacional, y las bases teóricas de la investigación. El cuarto capítulo refiere al marco metodológico, que presenta el ámbito de estudio, tipo de investigación aplicada y nivel de investigación explicativo, población, muestra estratificada de 170 trabajadores de la entidad, diseño de investigación pre-experimental, técnica e instrumentos aplicando el cuestionario basado en la metodología ServQual, técnicas para el procesamiento y análisis de datos

donde se resume en tablas y gráficos estadísticos utilizando la estadística descriptiva e inferencial, y aspectos éticos. El capítulo cinco refiere a los resultados y discusión de la investigación, donde se presenta los resultados y contrastación de la hipótesis, a consecuencia de la aplicación de la gestión por procesos y la medición de la variable calidad de servicio también contiene la discusión de los resultados, en la que se contrasta con los antecedentes y las teorías consideradas. Se presenta las conclusiones a las que arriba la investigación, en la que determinamos que la gestión por procesos incide significativamente en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. Y finalmente se exponen las referencias bibliográficas que nos permite el desarrollo de la investigación con conceptos que orientaron el estudio, así como los anexos que dan respaldo a nuestra investigación, se adjunta el instrumento que fue empleado en la investigación realizada, las matrices de validación de los instrumentos, los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología gestión por procesos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Desde principios del siglo XXI, una gran cantidad de organizaciones han incrementado su interés por mejorar la calidad de sus servicios que brinda y el valor percibido de los clientes en sus diversas actividades, es por ello que han enfocado sus esfuerzos en la gestión por procesos, donde tienen como principal objetivo de incrementar los resultados logrando mayores niveles de satisfacción del cliente y aumentar la productividad reducción de los costos innecesarios, acortando los tiempos de entrega y mejorando la calidad de los servicios brindados. “Para adoptar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas las actividades que realiza. Sin embargo, no siempre llegan a concretar sus deseos de lograr un alto nivel de satisfacción del usuario a través de su gestión por procesos, principalmente por falta de estrategias, exceso de normas o formalidades, temor al cambio, ausencia de personal capacitado, entre otras causas que frenan el crecimiento de las empresas con respecto a la calidad en sus servicios.” (Oscco & Ramos, 2017).

Actualmente, las organizaciones operan en un entorno muy competitivo, debido a la globalización y apertura de mercados. Los requerimientos y las necesidades de los clientes están cambiando a un ritmo extraordinario, por lo que las organizaciones están desplegando sus operaciones bajo un escenario que requiere una gestión eficaz y eficiente.

Bajo ese contexto, las organizaciones deben darse cuenta que uno de los principios básicos para lograr sus objetivos es cumplir con las expectativas de los clientes, es por ello que la gerencia debe enfocarse en aumentar el nivel de satisfacción los clientes; sin embargo, muy a menudo no se logran los resultados esperados, por lo que los gerentes dirigen los esfuerzos de la organización a satisfacer las necesidades de los clientes externos sin tener en cuenta a otro agente trascendental, que es el cliente interno; siendo éste el que realiza las

actividades que posibilitan la entrega de los productos y servicios de calidad para el logro de los objetivos.

Dentro de las organizaciones se desarrolla las acciones de cliente - proveedor, donde cada trabajador entrega los resultados a otro trabajador de la organización para que continúe el proceso hasta que sea terminado, vendido y adquirido por el cliente externo.

Por ello, un aspecto esencial para la organización es buscar la conquista no solo de los consumidores o clientes finales, sino brindar un servicio de calidad a los clientes internos a través de una administración competente, cuyas acciones inciden inevitablemente en la satisfacción de los clientes finales o clientes externos. “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.” (Instituto Andaluz de Tecnología, 2009).

Requiere de una visión global de la organización para brindar calidad del servicio al cliente interno, donde cada colaborador sea parte de la cadena de valor y actúe tanto como proveedor y como cliente en los procesos que se le asignan.

En la actualidad, las organizaciones del sector público recurren cada vez más a la gestión por procesos, que evidencian rigidez e inflexibilidad. Por esta razón, los usuarios experimentan cierta molestia durante la ejecución de algún procedimiento o trámite; porque las condiciones, costos, requisitos y actividades en dichas organizaciones del sector, no cumplen sus expectativas.

Los grandes cambios en las organizaciones del sector justicia, han contribuido al resurgimiento de una nueva cultura, nuevos modelos de gestión; en el que se encuentran modelos con gráficos que muestran las relaciones de estrategias y actividades para mejorar el desempeño de la gestión de la organización.

Ante este escenario, las organizaciones deben rediseñarse y definirse con urgencia desde diferentes perspectivas que les permitan gestionar sus relaciones

con el entorno, transformando el valor para sus clientes, reflejando el trabajo autoorganizativo y adaptativo de la organización integral. “Deberá de existir consistencia interna, en cuanto a la eficacia con que los resultados de la gestión conducen al cumplimiento de la misión y los objetivos propios declarados; y por otro lado, deberá de existir parámetros de evaluación que son las exigencias para cada organización.” (Valle Barra, 2008) .

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) es un organismo descentralizado autónomo adscrito al Sector Justicia y actúa como ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, presenta una falta de orden organizacional debido a su funcionamiento de manera tradicional por el esquema jerárquico y funcional, no desarrollándose una visión integral, políticas de incentivos, liderazgo organizacional en el desempeño de actividades y recursos, dejando de lado las interrelaciones que surge entre los mismos. Por ello implica mejorar consecuentemente la eficacia y eficiencia de la Sunarp, encontrándose siempre atento a las necesidades, reclamos o señales de insatisfacción de los clientes.

Ministerio de Fomento (2005) menciona que “Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.” Por lo que se requiere poner en marcha la gestión por procesos y mostrar interés por identificar las necesidades y requerimientos de sus clientes internos a través de metodologías como la ServQual que ayuda a identificar por dimensiones específicas en que se debe mejorar como institución.

Es por ello que, se presenta como objetivo principal de la investigación el determinar la incidencia que tiene la gestión por procesos frente a la calidad de servicio que brinda la Superintendencia Nacional de los Servicios Públicos – Sede Central.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación

Conlleva a comprender la razón por la que se eligió un tema de investigación en particular, así como definir claramente sus beneficios o contribuciones de la misma. “La justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante”. (Hernández et al, 2014).

– *Justificación a nivel social:*

Busca contribuir a mejorar la gestión por procesos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central a razón de favorecer la óptima calidad de servicio a sus clientes internos, que permita responder a necesidades y requerimientos de los habitantes de la región y brindar así una mejor calidad en sus servicios a nivel nacional.

– *Justificación a nivel práctico:*

Nos ayudará a comprender cómo se relacionan las variables de investigación, la gestión por procesos y calidad de servicio, para poder entender lo influyente que es una variable sobre otra. Los resultados conseguidos podrán ser utilizados como base para la toma de decisiones.

1.2.2 Importancia

Este estudio mediante sus resultados, va permitir mostrar la existente situación de la calidad de servicio y si desarrollar la gestión por procesos eleva la satisfacción del cliente; asimismo, proporcionará una clara perspectiva de las acciones a desarrollar para mantener una gestión eficaz

de los procesos y, por lo tanto, enfocarse a cumplir los objetivos de la institución de manera eficaz y transparente.

1.3. Viabilidad de la investigación

De acuerdo a las fases de la gestión por procesos, no se está considerando la aplicación de mejora de procesos, ya que la investigación se desarrollará en la sede central, y la reorganización se debe realizar incluyendo a las zonas registrales que desarrollan los procesos operativos, ya que ello involucraría hacer toda una reorganización a nivel nacional y teniendo en cuenta el aporte y validación de las zonas registrales.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿La gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿La gestión por procesos incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?
- ¿La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?
- ¿La gestión por procesos incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?
- ¿La gestión por procesos incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?

- ¿La gestión por procesos incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
- Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
- Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
- Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
- Determinar la incidencia de la gestión por procesos en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

HG₁:

La Gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

HG₀:

La Gestión por procesos no incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

2.1.2 Hipótesis específicas

- **HE_{1₁}:**

La gestión por procesos incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE_{1₀}:**

La gestión por procesos no incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE_{2₁}:**

La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE2₀:**

La gestión por procesos no incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE3₁:**

La gestión por procesos incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE3₀:**

La gestión por procesos no incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE4₁:**

La gestión por procesos incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE4₀:**

La gestión por procesos no incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE5₁:**

La gestión por procesos incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **HE5₀:**

La gestión por procesos no incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

2.2. Operacionalización de variables

La Operacionalización de la variable independiente y dependiente con las dimensiones e indicadores de la investigación a desarrollarse, se muestra a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla N° 1

Variables y dimensiones de la investigación

TIPO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
INDEPENDIENTE (X):	Gestión por procesos	Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de productos o servicios • Identificación de procesos • Caracterización de los procesos • Determinación de la secuencia e interacción de los procesos
		Seguimiento, medición y análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y medición de procesos • Análisis de procesos
DEPENDIENTE (Y):	Calidad de Servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con desarrollo de actividades • Compromiso en resolver problemas • Ejecución del servicio en la primera vez • Servicio ejecutado en el tiempo pactado • Desempeño sin errores

Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Personal comunicativo • Personal rápido • Personal dispuesto a ayudar • Personal absuelve dudas • Personal comprometido
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Atención personalizada • Preocupación por los intereses • Comprensión por las necesidades • Soluciona problemas del servicio
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que inspira confianza • Seguridad del cliente con la atención • Personal amable • Personal bien formado • Atención igualitaria
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento adecuado • Instalaciones físicas adecuadas • Materiales adecuados

La tabla N°1 presenta las variables con sus respectivas dimensiones y sus indicadores.

2.3. Definición operacional de las variables

Las definiciones conceptuales y operativas de las variables, así como las dimensiones de la investigación se muestra a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla N° 2

Definición operacional y conceptual de las variables y dimensiones

DEFINICIÓN OPERACIONAL	
VARIABLES	
Variable Independiente: Gestión por Procesos	Variable Dependiente: Calidad de Servicio
<p>Definición Conceptual: “La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.” (Asociación Española para la Calidad (2019).</p> <p>Definición Operacional:</p> <p>La gestión por procesos se aplicará de acuerdo a las fases y pasos de la Norma Técnica N°001-2008-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública con la N°006-2018-PCM/SGP, 2018).</p>	<p>Definición Conceptual: “La medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines y propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos).” (Resolución de Secretaría de Gestión pública N°006-2019-PCM/SGP, 2019).</p> <p>Definición Operacional:</p> <p>Para conocer la Calidad de servicio se medirá a través de un cuestionario que tendrá como base el modelo ServQual.</p>
DIMENSIÓN	
Variable Independiente: Gestión por Procesos	Variable Dependiente: Calidad de Servicio
<p>Determinación de Procesos: Implica la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: identificación de productos, identificación de procesos, caracterización de los procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos.</p>	<p>Fiabilidad: Es el nivel de consistencia constante en la confiabilidad de sus prestaciones; entrega el servicio correcto desde el primer momento; siempre cumple con sus promesas y proporciona el servicio en la tiempo y fecha prometida, y si se equivoca, admite su error y hace todo lo necesario para satisfacer al cliente. .</p>
<p>Seguimiento, medición y análisis de procesos: Consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de</p>	<p>Capacidad de respuesta: Significa ofrecer un servicio rápido, el contestar las necesidades del cliente con agilidad y</p>

oportunidades de mejora mediante indicadores. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: seguimiento y medición de procesos y análisis de procesos.	darles la información necesaria de forma inmediata.
--	---

Empatía: Es la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. Disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No solamente es ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía. Requiere de un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Seguridad: Es el sentir que experimenta el cliente cuando confía en una organización y espera que satisfaga sus necesidades. El conocimiento demostrado por el personal, su actitud y la capacidad de ganarse confianza, serán un factor clave en este punto de juicio realizado por el cliente.

Elementos tangibles: La calidad en los elementos tangibles del servicio consiste en la preocupación y el cuidado de la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa; así como de los equipos e instrumentos; y también significa la atención a la imagen personal.

La tabla N°2 presenta las definiciones conceptuales y las definiciones operativas de las variables de estudio, como también las dimensiones de la presente investigación.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1 A nivel Internacional

Entre los antecedentes internacionales de las investigaciones encontradas, se menciona a continuación:

- A) Fernández (2015) en la tesis “Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública, Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut – Argentina, año 2015”, presenta como objetivo el desarrollar una propuesta para mejorar la calidad de atención en el Instituto de Seguridad Social y Seguros en el área de obra social en la ciudad de Esquel. El método utilizado en el estudio es el modelo ServQual donde mide la calidad de servicio y la satisfacción del paciente. La investigación aplica técnica mixta y es de tipo descriptiva, sincrónica, explicativa secundaria y básica. Se hizo uso de la escala Likert contando con 5 alternativas. La población estuvo constituida de 500000 habitantes, 11848 afiliados y la muestra de 372 personas quienes vienen a ser afiliados directos e indirectos. Entre los resultados, los integrantes de la obra social SEROS se mostraron muy satisfechos con la dimensión de elementos tangibles, comprensión y accesibilidad al ciudadano, satisfechos con la dimensión de confiabilidad, equidad, comunicación y competencia. Se concluyó que las dimensiones tangibilidad, comunicación y accesibilidad tiene la mejor percepción de los participantes. Es decir, la apariencia tanto del personal como de las instalaciones, el horario definido para la atención, el tiempo de espera del servicio y la información que se brinda, son los aspectos más importantes que valoran a en el momento de evaluar el servicio que se le brinda. Por otro lado, que el bajo desempeño percibido por parte de los afiliados de las dimensiones amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta, y transparencia con las expectativas se

encuentran insatisfechos, ya que el desempeño percibido es menor que las expectativas que tienen.

- B) Baño (2017) en la tesis “Modelo de Gestión Por Procesos Para el Mejoramiento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Dureno Cantón Lago Agrio Provincia de Sucumbíos en el año 2013, Guaranda – Ecuador”, tiene el objetivo determinar el modelo de gestión por procesos, mediante un proceso investigativo que identifique las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del medio interno como externo, que permita el mejoramiento administrativo. Los métodos utilizados son el inductivo, deductivo, descriptivo y bibliográfico, entre las técnicas está la observación directa, encuesta y entrevista. La investigación es de tipo directa, descriptiva y bibliográfica, presenta como variable independiente al modelo de gestión por procesos y como variable dependiente a la administración. La población es de 6000 y la muestra es de 375 personas. En Resultados se tiene que la gran mayoría acepta no tener conocimiento de la Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Dureno justificando la necesidad de presentar la propuesta; asimismo afirman que no se aplican estrategias en los procesos, lo cual indica que no se conoce los procesos a realizar para darle un valor adicional a cada proceso para optimizar tiempo y recursos. Como conclusiones se tienen que la mayor fortaleza se encuentra en la disciplina y flexibilidad, los procesos administrativos no son debidamente planificados por no contar con una guía de procesos orientadas a cumplir con los objetivos y metas institucionales. El conocimiento de los procesos que se realizan dentro de la institución sirve de vínculo para el buen desempeño y de la calidad de la gestión, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

C) Campaña (2012) en la tesis “Gestión por Procesos y su incidencia en la calidad del Servicio Público de la Dirección de Gestión Económica, Social, Agropecuaria DIGESA del Gobierno Provincial de Cotopaxi de la Ciudad de Latacunga, Ecuador”, evidencia un modelo de Gestión por Procesos (BPM) con el objetivo de gestionar y evaluar procesos con enfoque al cliente, asegurando la calidad de la implementación de proyectos de ámbito provincial para el desarrollo efectivo de los servicios públicos; para lograr los objetivos del estudio, se utilizó una metodología estratégica/operativa para diseñar, dirigir y controlar los procesos relacionados a la entidad. Los resultados del estudio señalaron que la falta de procesos definidos y documentados en DIGESA pone en riesgo la calidad del servicio brindado por la organización debido a la falta de indicadores de gestión establecidos para evaluar los resultados y tomar acciones correctivas caso sea necesario. Presenta en el modelo una serie de herramientas que facilitan la aplicación de la propuesta, incluidos los diagramas de flujo, fichas de procesos e indicadores de las fases de gestión. Por otro lado, considera que es necesaria la aplicación de un programa intensivo de capacitación para fortalecer el conocimiento de los participantes sobre las etapas del modelo de gestión. Aplica varios instrumentos de recolección de datos.

3.1.2 A nivel Nacional

Los antecedentes nacionales encontrados, se menciona a continuación:

A) Vite (2019) en la tesis “Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión por procesos en la fiscalización electoral descentralizada y calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los colaboradores de dicha Dirección. Se desarrolla con la metodología SERVQUAL, bajo el enfoque cuantitativo, método científico, hipotético deductivo básica; el

diseño es no experimental transversal de tipo correlacional. La muestra en la investigación es no probabilística intencional de tipo censal, que comprende 67 colaboradores de mando medio que laboraron para la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015; a quienes se les aplicó dos cuestionarios de encuesta con 05 alternativas según la escala Likert. Por otro lado, para medir la confiabilidad del instrumento de gestión por procesos y calidad de servicio, se empleó la estadística de Alfa de Crombach teniendo en cuenta que el instrumento es de respuestas politónicas, en escala ordinal. Los resultados fueron determinados con el coeficiente Rho de Spearman. Concluye que Al efectuar la correlación entre la gestión por proceso y la calidad de servicio en la fiscalización electoral descentralizada, según los colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización del Jurado Nacional de Elecciones - Lima 2017, se determinó el resultado de correlación $Rho = 0,98$. Se confirma que existe relación significativa entre gestión por proceso en la fiscalización electoral descentralizada y calidad de servicio.

- B) García & Ledesma (2019) en la tesis “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”, tiene como objetivo principal el determinar de qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de servicio; utilizando el Modelo SERVQUAL y siendo un enfoque cuantitativo, un estudio no experimental de corte transversal, teniendo una muestra de 54 trabajadores, y la misma cantidad de clientes siendo un muestreo probabilístico de un diseño correlacional, teniendo como instrumentos 2 cuestionarios de 15 y 17 ítems con una validación de Alfa de Cronbach de 96.9% y 98.7% respectivamente; llegando a concluir que, la determinación de la influencia de la gestión de procesos y la calidad de servicio existe una vinculación entre ambos niveles regulares con un 66.7%, teniendo una correlación positiva muy alta con un valor de 0.949, y contrastando la hipótesis con un valor de chi

cuadrado de 70.064 con un valor de $p = 0.000$, el cual menciona que la variable de gestión de procesos influye en la calidad de servicio a un nivel de significancia del 5%. En cuanto a calidad de servicio los clientes está de acuerdo con la apariencia formal y agradable del personal, con las unidades e instalaciones modernas, en la seguridad y tranquilidad en las transacciones, el profesionalismo de los conductores, en las soluciones rápidas antes los incidentes calificando como regular el servicio de la empresa, sin embargo el trato del personal que se brinda a los clientes no es servicial y amable por parte de conductores y el personal que se encuentra en el counters y muestran desconformidad en los precios del servicio interprovincial y turismo, siendo un punto de mejora también la puntualidad de los buses.

- C) Cortez (2018) en la tesis “Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016”, tuvo como objetivo principal determinar si existe relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina. Se realiza empleando el método hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo; este estudio fue del tipo básico, de nivel correlacional. El diseño fue no experimental, de corte transversal. La muestra fue de tipo censal con una población de 40 trabajadores. Los datos fueron recopilados utilizando la técnica de la encuesta. Para la confiabilidad del instrumento se usó el Alfa de Cronbach en donde el resultado obtenido fue de 94.9% para la gestión de procesos y 80.2% para la satisfacción de los clientes. El software SPSS v.24 se utilizó para el análisis de los datos; se utilizó la prueba no paramétrica de alcance correlacional Rho de Spearman. El resultado final demostró que existe una prueba altamente significativa; con un p-valor de $0.000 < 0.05$, y un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.923), la cual es alta según Bisquerra (2009). Concluye que existe una relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes, de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016. De acuerdo

al valor resultante de la aplicación del coeficiente estadístico Rho de Spearman, lo que se interpreta que la correlación es altamente significativa.

- D) Vargas (2016) en la tesis “Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el Área de Recursos Humanos de la Empresa Lives S.A.C. de Barranco, Lima – Perú en el año 2016”, tiene como objetivo determinar la manera en que un modelo de gestión por procesos bajo la metodología PHVA mejora la calidad del servicio al cliente interno. Siendo un enfoque cuantitativo de tipo de diseño pre-experimental pre prueba – post prueba, presenta como variable dependiente a calidad de servicio y variable independiente a gestión por procesos. La población es de 665 trabajadores de la empresa, donde aplica una muestra probabilística de 244 empleados. Los datos fueron recopilados utilizando encuestas basado en la modelo SERVQUAL, y fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS V23.0 y utilizando hojas de cálculo Excel para la obtención de cuadros estadísticos. Para la confiabilidad del instrumento se usó el Alfa de Cronbach validando el instrumento en un 97,5% y 82,5% respectivamente. Concluye que la implementación del modelo de gestión por procesos bajo la metodología PHVA, ha mejorado la calidad de servicio al cliente interno que brinda el área de Recursos Humanos de la Empresa LIVES S.A.C. Mejora los resultados en la funcionalidad para la ejecución de tareas de cada proceso y facilita el equilibrio de carga de tareas y usuarios específicos. De igual manera, proporciona visibilidad y transparencia en la información para identificar, controlar y gestionar las actividades del día a día, lo que faculta tomar las acciones correctivas o de mejora de forma inmediata. También muestra que el modelo de gestión por procesos bajo la metodología PHVA, incrementa fiabilidad del servicio realizado, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que requiere una comprensión de las expectativas

de los clientes por cada proceso y crear una cultura de equipo para gestionarlos.

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Gestión por Procesos

Para definir la gestión por procesos, los autores conceptualizan lo siguiente:

Bravo (2011) “la gestión por procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de empresa a identificar, representar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores”.

Hitpass (2017) “Es una disciplina integradora que engloba técnicas y disciplinas parciales, que abarca las capas de negocio y tecnología, que se comprende como un todo integrado en gestión a través de los procesos.”

El CLAD (2008) “Los órganos y entes públicos orientarán sus actividades al desarrollo de una estrategia en términos de procesos, basada en datos y evidencias, definiendo objetivos, metas y compromisos a alcanzar. La adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados. A los efectos de la calidad en la gestión pública, los procesos constituyen una secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor añadido.”

Se establece como objetivo específico de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: “4. Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las

entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas” (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013).

También, se establece en los Componentes de la Gestión Pública orientada a Resultados “d) Gestión por procesos: Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las cadenas de valor de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros).” (Decreto Supremo N°004-2013-PCM, 2013).

La Secretaría de Gestión Pública define la gestión por procesos como “Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

En consecuencia, la gestión por procesos, en el marco de una gestión por resultados, constituye un elemento central para crear o agregar valor para los ciudadanos, personas, grupos, entidades, empresas o destinatarios de los bienes y servicios, contribuyendo a alcanzar resultados esperados.

3.2.1.1 Principios de la gestión por procesos

En los siguientes conceptos se sustentan los principios que sitúan la gestión de procesos:

Suárez (2011), menciona que: “La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin; los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes; el valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización; la mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo; el proceso va a ser el núcleo principal donde van a confluir los conocimientos de las personas que participan en las diferentes unidades funcionales de la organización, integrando los intereses propios de cada una de esas unidades en una meta común y cuyo objetivo será cumplir con las expectativas de los clientes a los que se dirige dicho proceso”.

Pérez (2010), manifiesta que, “por estas razones, tiene mucho sentido estructurar a la organización bajo la visión de procesos, desde su planteamiento estratégico hasta su organización operativa, de tal forma que se pueden crear esquemas de responsabilidad compartida hasta la entrega de un producto o servicio, incluyendo indicadores estratégicos, tácticos y operacionales. La administración por procesos permite entonces visualizar a la organización como un sistema diseñado para satisfacer las necesidades de clientes internos como externos”.

3.2.1.2 Beneficios de la gestión por procesos

Fernández & Ramírez (2017) indica que “la gestión por procesos es la estrategia de mejora de todas las actividades de la empresa, busca desarrollar mecanismos que permitan mejorar el desempeño de todos

los procesos, es decir, la optimización de las funciones vinculas con la reducción de costos, incremento de la productividad y mejora de la calidad”.

3.2.1.3 Clasificación de los procesos

De acuerdo al 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 elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2014), menciona que “Generalmente, se trabaja con tres tipos de procesos dentro de las organizaciones, los que dan forma a la representación gráfica del Mapa de Procesos: los estratégicos, los operativos o misionales y los de apoyo o soporte.”

- **Procesos Operativos:** “Los Procesos denominados operativos o misionales son los que incorporan los requisitos y necesidades del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios y son los encargados de lograr la satisfacción del mismo, estos procesos tienen que agregar valor, concepto relacionado a la cadena de valor.” (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2014).
- **Procesos estratégicos:** “En relación a los procesos estratégicos, la entidad debe crear los mecanismos que permitan monitorear y evaluar el desempeño de cada proceso de la entidad.” (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2014).
- **Procesos de soporte:** “Los Procesos de apoyo o soporte son los que realizan actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales.” (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2014).

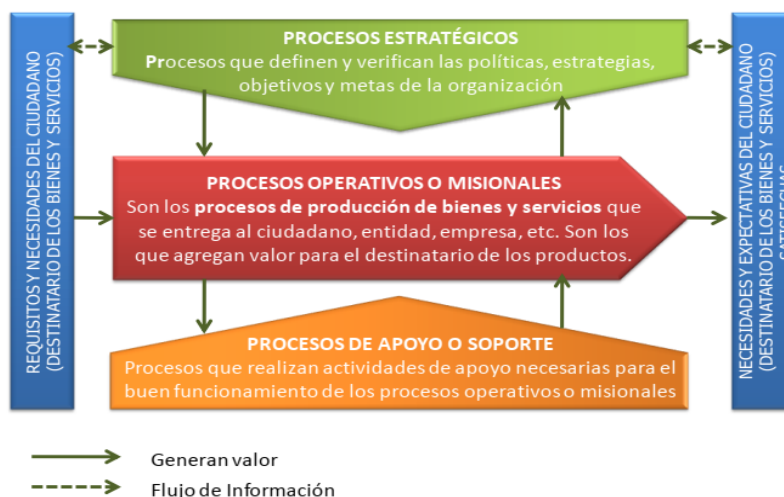


Figura N° 1. Tipo de procesos

Fuente: (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2014, p.5).

3.2.1.4 Cambio del enfoque funcional al enfoque de gestión por procesos

De acuerdo al 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 elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2014), menciona que: “Usualmente vemos a la entidad de manera funcional, es decir de forma vertical, donde prevalece la línea de mando y la jerarquía, pero otra forma de verla es a través del enfoque por procesos orientada a resultados, que nos muestra una visión horizontal de la entidad, donde los límites entre los diferentes órganos, unidades orgánicas, áreas, jefaturas o gerencias dejan de existir. Esto ayuda a entender el real funcionamiento de las entidades.” (p.4).

En gráfico siguiente muestra el cambio de un enfoque funcional (tradicional) al enfoque por procesos que se orienta a los resultados.

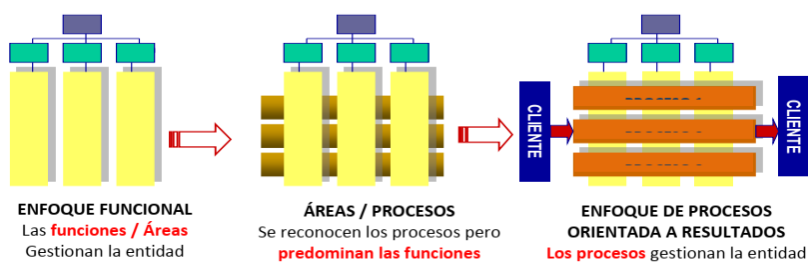


Figura N° 2 De enfoque funcional a enfoque de procesos orientada a resultados

Fuente: (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2014, p.4).

En la siguiente tabla se evidencia cuales son las principales diferencias entre el enfoque funcional (vertical) y la gestión por procesos (horizontal).

Tabla N° 3

Principales diferencias entre el enfoque funcional y la gestión por procesos orientada a resultados

Enfoque funcional (Vertical)	Gestión por procesos orientada a resultados (Horizontal)
Énfasis en el bien y servicio (producto)	Énfasis en el ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
¿Quién cometió el error	¿Por qué ocurrió el error?
Controlar a los servidores	Desarrollar competencias de los servidores
Sólo busca hacer su trabajo	Busca hacer un trabajo eficaz
Demora en adaptarse a los cambios del	Se adapta rápidamente a los cambios del entorno
Departamentalismo (Compartimentos estancos)	Trabajo en equipo
Lenta coordinación	Rápida coordinación

En la presente tabla se muestra las principales diferencias en el desarrollo de un enfoque funcional y la gestión por procesos orientada a resultados de una organización del Estado.

Fuente: (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2014, p.4).

3.2.1.5 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N°001-2018-SGP “NORMA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA”

Según la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP (2018) que aprueba la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, manifiesta que su finalidad es “Poner a disposición de las entidades de administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos.”(p.1)

También menciona la Norma Técnica N°001-2018-SGP, que “es de aplicación obligatoria para las entidades a las se refiere el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N°054-2018-PCM.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

MARCO METODOLÓGICO

Al respecto, la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP (2018) menciona lo siguiente: “La implementación de la gestión por procesos es progresiva y parte de la necesidad de incorporar en el funcionamiento de la entidad la información que resulta del análisis realizado con un enfoque de procesos, de acuerdo al desarrollo de la presente Norma Técnica.” (p.3)

FASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos contiene las siguientes fases:

- 1) Determinación de procesos
- 2) Seguimiento, medición y análisis de procesos
- 3) Mejora de procesos

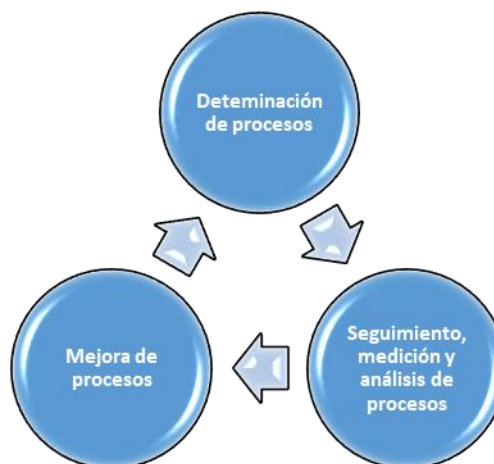


Figura N° 3 Fases de la gestión por procesos

Fuente: (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018, p.3).

“De la aplicación de las fases para la implementación de la gestión por procesos se obtiene información para la formulación e implementación de otros documentos de gestión institucional como, por ejemplo, la planificación institucional, la formulación presupuestal, la organización institucional, la mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios, la calidad regulatoria, el tránsito a servicio civil, la simplificación administrativa, la gestión del riesgo, el control interno, entre otras.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

FASE 1: Determinación de procesos:

La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP (2018), señala que “La determinación de procesos implica la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman.”

Paso 1: Identificación de productos o servicios

“La identificación de los procesos de la entidad se inicia con la identificación de los productos previstos de la entidad en el marco de sus competencias, así como de las personas que los recibirán, para lo que se toma en cuenta las normas sustantivas aplicables.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

“Adicionalmente con el fin de obtener una mejor descripción de los productos, se puede tomar en consideración documentos como las políticas y los planes (nacionales, sectoriales e institucionales) o los reglamentos de organización y funciones de la entidad.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

Paso 2: Identificación de procesos

“El siguiente paso consiste en la identificación de los procesos operativos o misionales que son necesarios para elaborar o brindar los productos identificados en el paso anterior.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

“Con la información de los procesos operativos identificados, se realiza la identificación de los procesos estratégicos y los procesos de soporte o de apoyo, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento sistémico de la entidad.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

“Los procesos identificados, así como sus correspondientes productos, son registrados en el Inventario de Procesos.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

Paso 3: Caracterización de los procesos

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP (2018) identifica los elementos siguientes:

1. *Objetivo del proceso:* Es el propósito que se quiere alcanzar con la ejecución de un proceso;
2. *Dueño del proceso:* Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto;
3. *Elementos de entrada:* Son las necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos;
4. *Actividades:* Es el conjunto articulado de tareas estables, continuas, interrelacionadas y secuenciales que utilizan los insumos necesarios para la generación de los productos;
5. *Producto:* Es el resultado de un proceso, entendido como bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad;
6. *Persona que recibe el producto:* Término genérico para describir al receptor final del producto, puede ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras;

7. *Recursos*: Elementos necesarios para la operación de procesos, que viene a ser los recursos humanos, instalaciones, sistemas informáticos y equipos;
8. *Controles*: Conjunto de actividades que están orientadas a la verificación del cumplimiento de las características previstas de los elementos de entrada, de las actividades y de los productos resultantes de los procesos; y
9. *Indicador de desempeño*: Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su contrastación con períodos anteriores o metas. Se relaciona con el objetivo del proceso y sirve para la definir las metas. (p.7-8)

Posteriormente a la identificación de elementos que conforman los procesos, se elabora la ficha técnica del proceso y su diagrama de flujo.

“En el diagrama del Proceso se debe incluir la descripción de la secuencia lógica e interacción de las actividades que conforman el proceso, con el detalle de los roles que intervienen en el mismo, los elementos de entrada, los productos y las personas que reciben los productos.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

Paso 4: Determinación de la secuencia e interacción de los procesos

Consiste en determinar la secuencia e interacción de todos los procesos, teniendo en cuenta los productos del proceso, el cliente que receptiona los productos y los elementos de entrada del proceso.

“Para desarrollar este paso se utilizan diagramas de bloques a fin de obtener la representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad. A esta representación gráfica se le denomina Mapa de Procesos”. (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

FASE 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos:

La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP (2018), señala que “El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora.”

Paso 1: Seguimiento y medición de procesos

Consiste en realizar una selección de los indicadores para realizar el seguimiento y la medición del desempeño de sus determinados procesos.

La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP (2018), señala que “Para este paso se seleccionan los indicadores que permitan: Verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos de la entidad, verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos, corroborar la cobertura de la entrega de los productos, establecer la tasa de no conformes de los productos, cuantificar reclamos, cuantificar la productividad de los servidores, medir los costos del proceso, establecer el desempeño de los procesos de soporte.” (p.10-11)

Luego de realizar dicha selección de indicadores, los dueños de los procesos, proceden a la recolección y al procesamiento de los datos para su posterior análisis y medición.

Paso 2: Análisis de procesos

Este paso consiste en “la comparación de los resultados obtenidos de la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

“El análisis debe realizarse a intervalos planificados y periódicos, en función a cada proceso, con el propósito de identificar tendencias, así como para evaluar los progresos de la entidad en el logro de sus objetivos y, en función a ello, tomar decisiones que tengan un impacto relevante en el funcionamiento de la entidad.” (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, 2018).

Se procede a identificar las brechas de cumplimiento de las metas establecidas, de las cuales se desprenden los problemas potenciales a resolver, de acuerdo a los pasos definidos.

3.2.1.6 Mapa de Procesos

El mapa de procesos de una empresa permite reconocer la totalidad del hacer de una organización y ayuda a ubicar en su contexto cualquier proceso específico; es un modelo vital para elaborar un plan estratégico, porque ayudara a tomar consciencia visual de la misión representada por los procesos del negocio. (Bravo, 2011).

“Representación gráfica y estructurada de las interrelaciones entre los procesos que conforman el sistema de gestión.” (Abad & Sánchez-Toledo, 2012, p. 40).

3.2.1.7 Caracterización del proceso

Detalla las actividades y los ejecutores de cada una de ellas, especificando en detalle la secuencia en que estas se despliegan. Para caracterizar un proceso se requiere levantar información del proceso en estudio y documentarlo mediante la aplicación de una ficha de proceso. En esta ficha, se especifica el objetivo o fin del proceso y su alcance, entendiendo este último como la descripción de la actividad inicial hasta la final. Asimismo, se reconocen los proveedores, insumos, interacción de actividades, clientes y productos (resultados con valor añadido). Finalmente, se detalla las partes involucradas, los registros e indicadores de control y desempeño. (Agudelo, 2012)

3.2.1.8 Manual de Procedimiento

Un manual de procedimiento es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. (Palma, 2003)

Pérez & Lanza (2014) precisan “la importancia de los manuales de procedimientos en la estructuración y gestión de las operaciones desplegadas en la empresa. Es un instrumento eficaz para efectuar los trabajos de la organización al favorecer el aprendizaje de los colaboradores y guiar el actuar del personal hacia el logro de objetivos. El desarrollar un manual de procedimientos tiene múltiples beneficios para la organización, entre estas ventajas se encuentran: incremento de la eficiencia, identificación de la documentación de

cada proceso, establecimiento de las responsabilidades, eliminación de la duplicidad de procesos, reducción de curva de aprendizaje de personal nuevo y la disminución de los costos.”

3.2.1.9 Diagrama de flujo

Alteco (2013), menciona que, los diagramas de flujo son una herramienta para elaboración de los procesos, permitiendo visualizar gráficamente y en forma consecutiva las actividades de un proceso determinado.

Hay que destacar que, para la realización de los diagramas de proceso, la empresa no debe caer en un exceso de documentación, por lo que conviene ajustar el nivel de detalle que tendrán los diagramas de proceso a elaborar. Esto garantizará que la documentación que se genere sea solamente la necesaria, y que permita que el proceso se controle y ejecute correctamente.



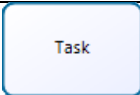
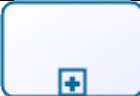








Agudelo (2012), menciona que son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción. Los diagramas de flujo dan una mayor precisión y claridad sobre lo que quiere expresar para dar a conocer las actividades.




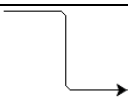


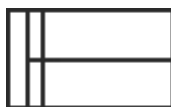

Figuras para realizar diagramas de flujo

La notación BPM (Bizagi Process Modeler), una solución utilizada para diagramar, documentar y simular procesos usando la notación estándar BPMN (Business Process Modeling Notation), cuentan con símbolos para realizar diagramas de flujo para organizaciones. De acuerdo a Bizagi (2020) entre los más comunes tenemos:

Tabla N° 4

Figuras comunes del estándar BPMN para realizar diagramas de flujo

ELEMENTO	DEFINICIÓN	NOTACIÓN
Inicio	Indica el inicio de un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	
Fin	Indica que el proceso ha finalizado, sin concernir que existan otros caminos por donde el flujo pueda continuar.	
Actividad	Es la actividad que se realiza dentro del proceso definido.	
Subprocesos	Indica que existen un grupo de actividades que desarrollan un producto/servicio intermedio.	
Decisión exclusiva	Indica decisión, puede tomarse uno u otro camino, pero no los dos caminos al mismo tiempo.	
Compuerta inclusiva	Se utiliza cuando en un determinado punto se activan uno o más caminos, o para sincronizar caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada como punto de divergencia.	
Compuerta paralela	Se utiliza cuando dos o más actividades del proceso se deben realizar en forma paralela.	
Evento de mensaje	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido.	  Envía Recibe
Evento de temporización	Indica una espera temporal dentro del proceso.	
Evento de enlace	Este evento permite conectar dos secciones de proceso si se encuentran demasiado separadas.	 Envía al evento  Recibe al evento

Anotación	Son mecanismos que ayuda a establecer información adicional para el lector de un diagrama	
Objetos de datos	Proveen información sobre cómo documentos, datos y otros objetos son utilizados y actualizados durante el proceso.	
Depósito de datos	Establece a las actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada.	
Flujo de Secuencia	Muestra el orden de ejecución de las actividades dentro del proceso.	
Flujo de Mensaje	Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos.	
Contenedor (Pool)	Es un contenedor de procesos simples, es decir, contiene flujos de secuencia dentro de las actividades de los procesos. Un proceso está contenido dentro de un pool. Siempre existirá al menos un pool.	
Carril (Lane)	Es una sub-partición dentro del proceso. Los lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.	
Fase	Es una sub-partición dentro del proceso. Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.	

En la presente tabla se muestra las figuras más usadas para realizar un diagrama de flujo y representar de manera gráfica un proceso.

Fuente: Elaboración propia basado en: http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_shapes.htm

3.2.2 Calidad de Servicio

Dessler (2009), define la calidad de servicio por términos separados, mencionando que “calidad es el nivel de excelencia que una empresa decide alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Es también la medida

en la que consigue alcanzarla. Y el servicio es el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar. Esto nos indica entonces que la calidad es dar al cliente lo que se prometió y la excelencia es sorprender al cliente dándole más de lo que se prometió.”

Para Mateos (2013), “los sistemas de calidad en la actualidad se basan en establecer el propósito de mejorar constantemente el producto y el servicio, con la meta de ser más competitivos y continuar en el mercado.”

3.2.2.1 Importancia de la calidad de servicio

Fontalvo & Vergara (2010), identifica que “una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes.”

Según Uribe (2017), “su importancia radica, entonces, en construir y fortalecer la lealtad del cliente para con la empresa, a partir del servicio que se le presta. Hoy en día las empresas se enfrentan en los mercados para lograr y asegurar la fidelidad de sus clientes.”

3.2.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio

Según Dessler (2009), las que más destacan son las siguientes:

- **Fiabilidad:** La organización que ofrece un nivel de consistencia alto y constante en la confiabilidad de sus prestaciones, logra un grado de fiabilidad elevado entregando el servicio correcto desde el primer momento; siempre cumple con sus promesas y entrega el servicio en la fecha y momento prometidos y si se equivoca, admite su error y hace todo lo necesario para satisfacer al cliente;

- **Capacidad de respuesta:** Significa ofrecer un rápido servicio, el responder a las necesidades del cliente con agilidad y darles la información necesaria de forma inmediata;
- **Profesionalidad:** Implica conocer a profundidad los servicios prestados por la empresa, con todos sus matices y variantes, resolver situaciones imprevistas que planteen los clientes, aconsejar eficazmente y mantener relaciones personales satisfactorias;
- **Accesibilidad:** Implica estar siempre dispuesto para atender las necesidades del cliente. Tiene mucho que ver la localización de la empresa, sucursales, ambientes y horarios de atención;
- **Cortesía:** Que los clientes reciban un trato cortés de todo el personal de la empresa;
- **Comunicación:** Una empresa que logra buena comunicación con sus clientes es la que se comunica con ellos con un lenguaje que puedan entender, escuchándolos con paciencia y sinceridad de atención;
- **Credibilidad:** Esto se consigue cuando el cliente cree en lo que hace y dice el personal de la empresa, el cual tiene siempre en el corazón los mejores intereses de los clientes;
- **Seguridad:** Preocupación de la empresa tanto por la seguridad física como la financiera de sus clientes; y
- **Elementos tangibles:** La calidad en los elementos tangibles del servicio consiste en la preocupación y el cuidado de la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa; así como de los equipos e instrumentos; y también significa la atención a la imagen personal. (p.159)

Según Evans & Lindsay (2008), refiere que el “aseguramiento de la calidad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes”. (p. 4)

Para Riveros (2007), la capacidad de respuesta se refiere a “la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas. Un trabajador bien capacitado en su trabajo realizará una buena actividad.”

Liza & Siancas (2016), indica que “se ha comprobado que el cliente no tiene una expectativa única para todas las dimensiones, todas ellas son diferentes. Prima una expectativa mayor en Bienes Tangibles y Confiabilidad, mientras en la Capacidad de Respuesta y Empatía, son las variables (dimensiones) que deben ser el foco de atención de la entidad, pues son los que poseen los niveles de percepción más bajos.”

3.2.2.3 Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry, son autores mundialmente reconocidos en temas de calidad, realizaron trabajos y llegaron a determinar la posibilidad de evaluar la calidad del servicio en base a las impresiones de sus receptores, es decir, de los clientes para los que fue ejecutado el servicio. Ello plantea analizar las brechas existentes entre las expectativas previas de un servicio y la impresión cuando concluye la prestación.

Camisón et al. (2006), refiere que “la gestión de expectativas es más fácil si se conocen los factores que contribuyen a su formación. Parasuraman et al. identificaron los siguientes elementos condicionantes: Comunicación boca-oído, necesidades personales, experiencias anteriores y comunicación externa.”

La siguiente etapa de la investigación de los autores mencionados, fue examinar cuáles son las dimensiones que constituyen la calidad del servicio; concluyendo que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

“Para hacer operativa la medición diseñaron el modelo SERVQUAL, el cual esquematiza el concepto planteado previamente y destaca las discrepancias entre lo esperado por el cliente y lo que ha ofrecido el proveedor.” (Camisón et al., 2006).

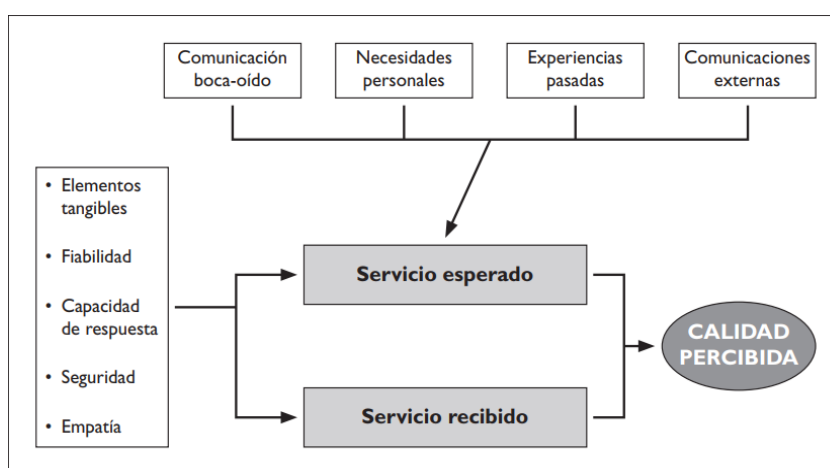


Figura N° 4 Marco conceptual del modelo SERVQUAL

Fuente: Camisón et al. (2006) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. p.919.

3.2.2.4 Evaluación de la calidad de servicio

De acuerdo a Dessler (2009), la evolución de la calidad de servicio al cliente nos permite conocer el nivel de servicio que los clientes perciben que están recibiendo de la organización. Estos resultados además de ser utilizados para mejorar los servicios que los usuarios desean, permite comparar directamente a la organización con otras de similares características, como también el nivel de satisfacción del cliente: satisface sus necesidades, supera sus expectativas o justifica

el buscar a otras empresas que se dediquen a la venta de otras empresas con servicios similares.

También sostiene que es la experiencia del cliente respecto al servicio recibido es la clave para determinar la futura demanda, ya que la satisfacción de éste es relativa para cuando compara el servicio que le brinda con una experiencia previa; es decir, la calidad de servicio ofrecida no corresponde necesariamente con la que percibe el cliente.

Asimismo, que el servicio de calidad es más difícil de probar, pues la empresa de servicios debe establecer requisitos y especificaciones que permitan fijar metas de calidad en los diversos niveles de la organización. Según dicho autor el servicio se identifica por dos componentes que presenta la calidad y que son evaluados por los usuarios:

- **La calidad técnica:** Se ve reflejada en el conocimiento, estandarización del equipo, personal y velocidad de atención.
- **La calidad funcional:** Se ve implicada la actitud de quien realiza la atención, es decir, los aspectos psicológicos.

3.2.2.5 Calidad y satisfacción

La calidad y la satisfacción son dos elementos resultantes de la evaluación del cliente, que se encuentran íntimamente relacionados. Sin embargo, los separa una mínima diferencia, ya que la satisfacción es la consecuencia de una consideración positiva del consumidor sobre un aspecto específico de una transacción o experiencia. Y en cambio, calidad es el resultado de la evaluación global de un servicio, que se construye a partir de la apreciación de varias experiencias (Fernández & Bajac, 2013).

Alen & Fraiz (2006) menciona que “partiendo de la idea de que la calidad de servicio es básicamente cognitiva y la satisfacción normalmente efectiva, indica que la relación causal depende del momento en que se evalúe el servicio”.

3.2.2.6 Atención al cliente

Según Martínez (2007), el cliente es “el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa. Superadas las teorías que sitúan el producto como eje central, se impone un cambio radical en la cultura de las empresas hacia la retención y fidelización del cliente, concebido éste como el mayor valor de las organizaciones y ante el que se supeditan todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de los productos y servicios que se ofertan y por supuesto, la relación con el cliente.”

a) Características de los clientes

Martínez (2007), el cliente presenta las siguientes características: “Son las personas más importantes para cualquier organización; un cliente no depende de usted, es usted quien depende del cliente; un cliente no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo; no le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación; son seres humanos llenos de necesidades y deseos, su labor es satisfacerlos; merecen el trato más amable y cortés; y representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser.”

b) Tipos de clientes

Según Talavera (2009) define 2 tipos de clientes que se mencionan a continuación:

Clientes internos

El cliente interno es el miembro de la organización que recibe los resultados de un proceso anterior, realizado dentro de la misma organización, la que podemos considerar integrado por una red interna de proveedores y de clientes. Soy proveedor de quien recibe el producto de mi trabajo, y un cliente para quienes me envían sus productos.

i. Importancia del cliente interno

Si bien los clientes internos no necesariamente compran los productos y/o servicios proporcionados por su empleador, las relaciones con los clientes internos también juegan un papel importante en el éxito de una organización. Por ejemplo, en el tema de ventas, un vendedor que no realiza un buen trabajo con el servicio al cliente puede tener más dificultades para realizar pedidos u obtener respuestas a las preguntas de sus clientes externos, lo que resulta en niveles de servicio deficientes. Las relaciones internas insatisfactorias también pueden afectar en forma negativa a la moral de la organización.

Clientes externos

Los clientes externos son fundamentales para el éxito de cualquier negocio, ya que proveen el flujo de ingresos que la organización necesita para mantenerse. Los clientes externos satisfechos realizan pedidos y/o adquisición del producto repetidamente, así como refieren de tu organización a otros clientes que conocen.

3.2.2.7 Método de evaluación de la satisfacción al cliente

La calidad de un servicio al ser medible en base al criterio de sus beneficiarios es aconsejable manejar su evaluación a través de escalas de medición que transformen los parámetros en aspectos cuantificables. Asimismo, puede emplearse 2 o 3 niveles de respuesta e incluso preguntas abiertas dependiendo de los cambios en las percepciones que el cliente pueda presentar. (Cantú, 2011)

Evans & Lindsay (2008), expresaron que, es crucial para las organizaciones conocer la opinión del cliente con respecto al servicio brindado. Esto es aplicable para los clientes internos quienes poseen ciertas expectativas en relación al servicio proporcionado por un proveedor interno. Un sistema adecuado de medición de la satisfacción del cliente permite obtener datos importantes para tomar decisiones sobre las mejoras aplicables al proceso del servicio e implementar los ajustes necesarios para alcanzar e incluso superar las expectativas del cliente. La medición no debe ser exclusiva a los clientes externos, la evaluación a nivel interno puede permitir a la organización reconocer las debilidades y fortalezas. La escala Likert es conveniente si lo que se desea es definir la opinión de los clientes en niveles o grados de intensidad. Se ha confirmado que las escalas de cinco niveles son confiables, donde el grado 5 representa que el producto o servicio brindado es excelente, el nivel 4 significa que el servicio está dentro de las expectativas. Por su parte, el grado 3 sugiere que el producto o servicio escasamente cumple con las perspectivas del cliente y los dos últimos grados advierte dificultades serias.

Tabla N° 5

Escalas Likert utilizadas para satisfacción del cliente

Muy deficiente 1	Deficiente 2	Ni deficiente ni buena 3	Buena 4	Muy buena 5
Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Muy insatisfecho 1	Insatisfecho 2	Ni satisfecho ni insatisfecho 3	Satisfecho 4	Muy satisfecho 5

En la presente tabla se muestra ejemplos de escalas Likert utilizadas para medir la satisfacción del cliente, que pueden ser empleadas en el instrumento de recolección de información.

Fuente: Evans & Lindsay (2008). Administración y control de la calidad. p.182.

Camisón et al. (2006), sostienen que “existen diversas técnicas y mecanismos para determinar la satisfacción de los clientes, uno de los más empleados son los cuestionarios de satisfacción. Estos brindan información fiable de los propios clientes, y puede ser diseñado en base a escalas normalizadas o adaptaciones de la organización. La aplicación de un cuestionario requiere de la determinación de un conjunto de preguntas sobre la calidad del servicio.”

3.3. Bases conceptuales

A) Gestión:

“La gestión consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.” (Juran, 2007)

B) Proceso

“Un proceso es un conjunto ordenando de actividades repetitivas, las cuales poseen una secuencia específica e interactúan entre sí, transformando

elementos de entrada en resultados. Los resultados obtenidos poseen un valor intrínseco para el usuario o cliente.” (Pérez, 2010).

C) Calidad

“El concepto de calidad debería ser entendido por los gerentes, administradores, funcionarios y colaboradores de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con el servicio y precios razonables. (Vásquez, 2007)

D) Servicio

Cantú (2011) expone que “un servicio es un grupo de actividades usualmente intangibles, este surge a partir de la vinculación entre el cliente y el proveedor. El servicio puede darse entre dos individuos o entre un individuo y una máquina, el primer escenario es más complejo debido a que en este se involucran emociones y sentimientos de las partes que influyen en la percepción del servicio prestado.”

E) Cliente

“La palabra cliente tiene su raíz es el termino latino *cliens* que expresa la cualidad de la persona que se apoya en otra para procurar su ayuda.” (Camacho, 2010).

F) Atención al cliente

“Atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.” (Serna, 2006)

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

El ámbito de estudio de la investigación es la Provincia de Lima, donde se encuentra actualmente la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central, en sus dos locales, que se encuentran ubicados en:

- Av. Primavera 1878 - Distrito de Santiago de Surco; y
- Av. Pardo y Aliaga 695, Edificio Siglo (Piso 2 al 8) - Distrito de San Isidro.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que se basa en fundamentos teóricos y conceptos que tiene validez, además de enfocarse en la resolución de problemas prácticos. Se define por los criterios que se menciona a continuación:

- Respecto a su finalidad, es ANALÍTICO, ya que procede a estudiar una hipotética causa y efecto.
- Respecto a su temporalidad, es TRANSVERSAL, ya que los datos son recolectados en un periodo.
- Respecto a la cronología, es RETROSPECTIVO, ya que inicia antes de que se haya realizado el efecto y la exposición.
- Respecto al factor de estudio, es OBSERVACIONAL, ya que no es asignado por los investigadores, sino que se observan, miden y analizan algunas variables, sin tener control directo de la intervención.

4.2.2 Nivel de investigación

La investigación se desarrolla en un nivel explicativo, ya que busca demostrar la influencia de una variable sobre otra variable. “Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.” (Hernández et al., 2014).

En la investigación se quiere explicar si la gestión de procesos ejecuta algún impacto positivo en la calidad de servicio buscando la satisfacción de los clientes internos.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

El universo en la presente investigación está conformado por el total de 304 trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central, los cuales identificamos como clientes internos en el desarrollo de la investigación.

La información de los trabajadores que laboran en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central, es obtenida según la planilla del personal administrativo de la Oficina General de Recursos Humanos, ubicados el área en estudio y áreas involucradas.

4.3.2 Muestra y método de muestreo

La muestra es probabilística estratificada, “Muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (Hernández et al., 2014, p.181).

Para calcular el tamaño de la muestra se realiza aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Datos:

$$N=304 \quad Z=1.96 \quad P=0.5 \quad Q=0.5 \quad d=0.05$$

$$n = \frac{(304)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(304-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 170$$

Procedemos a obtener la desviación estándar (fh), donde (nh) y (Nh) son la muestra y población de cada estrato:

$$fh = \frac{nh}{Nh} = \frac{170}{304} = 0.5592$$

Se procede a dividir la población en subpoblaciones o estratos para segmentar la muestra (170 trabajadores) en relación a las oficinas existentes y sí poder obtener la muestra por cada una de las mismas, multiplicando por la fracción constante donde se obtiene el tamaño de la muestra para cada estrato:

Tabla N° 6*Muestra estratificada de la investigación*

N° Estrato	OFICINAS	Total de población (fh)=0.5592 Nh.(fh)=nh	MUESTRA
1	Dirección Técnica Registral	64	36
2	Gerencia General	17	10
3	Oficina General de Administración	51	29
4	Oficina General de Asesoría Jurídica	10	6
5	Oficina General de Comunicaciones	8	4
6	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	20	11
7	Oficina General de Recursos Humanos	27	15
8	Oficina General de Tecnologías de la Información	32	18
9	Órgano de Control Institucional	15	8
10	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	28	16
11	Superintendencia Nacional	7	4
12	Tribunal Registral	25	14
TOTAL		304	170

En la presente tabla se muestra la cantidad de estratos de una muestra estratificada en la aplicación del instrumento y desarrollo de la investigación.

4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión

- Trabajadores/as bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 728 y trabajadores/as con contrato bajo el Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo N° 1057, de todas las unidades de organización.

b) Criterios de exclusión

- Personal que se encuentra realizando mediante convenio, sus prácticas pre profesionales y profesionales en la institución.
- Personal de servicios de limpieza de la institución.

4.4. Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) manifiestan que los estudios pre-experimentales “consisten en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición de una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas variables. En ciertas ocasiones los diseños pre-experimentales sirven como estudios exploratorios, pero sus resultados deben observarse con precaución. De ellos no es posible obtener conclusiones seguras. Son útiles como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad, aunque no como el único y definitivo acercamiento. Abren el camino, pero de ellos deben derivarse estudios más profundos.” (p.141)

De acuerdo a la definición y a la presente investigación, ésta se clasifica en el diseño PRE EXPERIMENTAL, ya que aplicaremos la Gestión por Procesos, realizando la pre y post prueba de la Calidad de Servicio, y con ello lograr verificar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio. El esquema es el siguiente:



Donde:

X: Gestión por Procesos

O1: Aplicación del Pre test de Calidad de Servicio

O2: Aplicación del Post test de Calidad de Servicio

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Las técnicas que utilizamos en la presente investigación son las siguientes:

- **Análisis documental:** Para elaborar la gestión por procesos se revisó los diferentes documentos de gestión que maneja la institución.
- **Observación:** Para obtener información directa y confiable de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
- **Encuesta ServQual:** Para la recopilación de información de la Calidad de Servicio, se utilizó la técnica de la encuesta basado en el Modelo ServQual que permite evaluar por separado las expectativas y percepciones del cliente frente al servicio brindado por la Superintendencia Nacional de los Servicios públicos – Sede Central, a partir de cinco categorías: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad y Elementos Tangibles.

Se entregará el cuestionario al trabajador por un periodo de 30 minutos para que responda a las preguntas y luego se procederá a la recolección.

4.5.2 Instrumentos

Los instrumentos que utilizamos en la presente investigación son las siguientes:

- **El cuestionario:** Afirma Brace (2013) (como se citó en Hernández et al., (2014)), que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.”

Es por ello que, se aplicó para encuestar a 170 trabajadores de las diferentes oficinas según la muestra probabilística estratificada, que cuenta con una estructura de 23 ítems y con criterios establecidos para obtener datos por cada encuestado según la muestra

estratificada. Se aplicó un pre y post para obtener la información del antes y después de la gestión por procesos.

Así mismo, fue elaborado en función de la escala de Likert, con 05 dimensiones deducidas a través de la conceptualización de las variables, el cual se aplicó a los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con el contenido interno del instrumento, y la validez de construcción de los ítems en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación respetando su consistencia y coherencia técnica. La validación del instrumento se dio a través de la opinión de 05 expertos, que se indica en siguiente cuadro:

Tabla N° 7

Validación de expertos

N°	Nombres y Apellidos	Promedio de Validación
1	Dr. Abimael Adam Francisco Paredes	ALTO
2	Dra. Inés Jesús Tolentino	ALTO
3	Mg. Marco Arturo Canales Aguirre	MODERADO
4	Dr. Niker Jhon Salinas Alejandro	ALTO
5	Mg. Heidy Velsy Rivera Vidal	ALTO

En la presente tabla, se evidencia la validación de expertos al instrumento de evaluación de la investigación.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto al 25% de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central, cuyas características son similares a la muestra examinada. Los puntajes obtenidos fueron evaluados mediante el coeficiente del alfa de Cronbach, el cual fue calculado a través de la herramienta SPSS Statistics; es de aclarar que el alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. Sin embargo, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la confiabilidad de la escala. Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta por parte de los jueces, es decir haya homogeneidad en las respuestas dentro de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach.

Dado el siguiente cuadro los rangos de validez y los niveles de confiabilidad para el alfa de Cronbach:

Tabla N° 8

Validez y confiabilidad del instrumento

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
Inaceptable	Menor a 0,5
Pobre	Mayor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable	Mayor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable	Mayor a 0,7 hasta 0,8
Bueno	Mayor 0,8 hasta 0,9
Excelente	Mayor 0,9

En la presente tabla se evidencia el rango de validez y confiabilidad de un instrumento de evaluación.

Fuente: (George & Mallery, 2003, p. 231)

Se procede a aplicar el alfa de Cronbach a un 25% de la muestra para lograr determinar la confiabilidad del instrumento, a través del software SPSS Statistics, donde se obtiene el resultado siguiente:

Tabla N° 9

Estadístico de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	23

Nota: Fuente: Realizado por el investigador.

Interpretación: En razón a los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad se determina que el Alfa de Cronbach obtenido es de 0,840 y según los criterios de confiabilidad, se evidencia que el instrumento tiene una confiabilidad de “BUENO”, determinando que el instrumento encuesta ServQual aplicado en la presente investigación es confiable y aplicable.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

4.6.1 Recolección de Datos

El instrumento de recolección de datos se aplicó de acuerdo a la muestra probabilística estratificada de la población de la investigación, donde se obtuvo datos de pre test y post test de un total de 170 trabajadores administrativos de las diferentes oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

4.6.2 Revisión de los datos

Se examinó los instrumentos para detectar si existe algún error que altere la integridad del instrumento e impida su análisis, verificando su autenticidad de acuerdo a los datos consignados.

4.6.3 Clasificación de los datos

Este paso consistió en la categorizar las respuestas de cada Ítem para filtrar la información y facilitar el análisis de los datos.

4.6.4 Análisis de datos

Se realizó el contraste de resultados de las encuestas por cada dimensión con el valor del indicador. Así mismo se realizó la prueba de correlación con Wilcoxon para comprobar las hipótesis de la investigación.

La prueba de Wilcoxon permite obtener un coeficiente de asociación entre variables que no se comportan normalmente, entre variables ordinales. Se calcula en base a una serie de rangos asignados. Tal como en Pearson, los valores van de -1 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación, y los signos indican correlación directa e inversa (Díaz, et al., 2014).

4.7. Aspectos éticos

En la aplicación de la encuesta a los trabajadores, se adjuntó el consentimiento informado, dicho documento garantiza que el encuestado expresa voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos, confidencialidad, etc.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Se desarrolló la gestión por procesos de acuerdo a las dimensiones mencionadas en la presente investigación, tomando como base lo descrito en la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, dicha aplicación y la documentación realizada, se mostrará en los anexos del presente informe, de acuerdo a las fases y pasos determinados en la presente investigación.

Se obtiene como resultados, el Manual de Procedimientos por cada Proceso Nivel 0 identificado, el cual contará con la caracterización y el diagrama de flujo correspondiente, aplicando la metodología estimada. La matriz de seguimiento de seguimiento de indicadores, contará con una visión macro de todos los indicadores identificados, y sus características para su medición y ejecución.

También, presentamos los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de la investigación, que se obtiene en base a la metodología de la encuesta denominada “ServQual”, realizado de acuerdo a la variable de estudio “Calidad de Servicio”, con 5 dimensiones distribuidos en un cuestionario de 23 ítems, aplicado a los 170 trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Sede Central.

Este cuestionario fue aplicado a 170 trabajadores (pre test); posterior a ello se aplicó la gestión por procesos de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la presente investigación; y al finalizar se volvió a aplicar el cuestionario a los 170 trabajadores (post test). Para una mejor interpretación de los resultados, se han organizado los datos en tablas de distribución de frecuencias y en gráficos estadísticos.

Una vez recolectada la información se creó un base de datos, la cual se tuvo en cuenta el software SPSS Statistics para el procesamiento de la información, y la obtención de resultados de acuerdo a la encuesta ServQual aplicada.

Para una mejor interpretación de los resultados, se ha organizado los datos en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos. Luego se efectuó la segmentación en rango de calificación para cada dimensión.

5.1.1 Presentación de Resultados

Los resultados de la aplicación de la Gestión por Procesos, tomando como base lo descrito en la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, se encontrarán en el apartado de Anexos, de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla N° 10

Resultados obtenidos del desarrollo de la investigación aplicando la Gestión por Procesos

DIMENSIONES	INDICADORES	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN
Determinación de procesos	• Identificación de productos o servicios	• Determinación de producto/servicio • Matriz Cliente - Producto
	• Identificación de procesos	• Mapa de Procesos • Inventario de procesos
	• Caracterización de los procesos	• Manual de procedimientos
	• Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	
Seguimiento, medición y análisis de procesos	• Seguimiento y medición de procesos • Análisis de procesos	• Matriz de seguimiento de indicadores

En la presente tabla se estima los resultados de la investigación en la aplicación de la Gestión por Procesos.

Los resultados de la aplicación del instrumento de investigación, son los siguientes:

Tabla N° 11*Distribución de frecuencia de la variable CALIDAD DE SERVICIO*

		Calidad de Servicio					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	18	122	30	0	0	170
		% dentro de Grupo	10,6%	71,8%	17,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Grupo	POST TEST	Recuento	0	0	16	132	22	170
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	9,4%	77,6%	12,9%	100,0%
Total		Recuento	18	122	46	132	22	340
		% dentro de Grupo	5,3%	35,9%	13,5%	38,8%	6,5%	100,0%

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

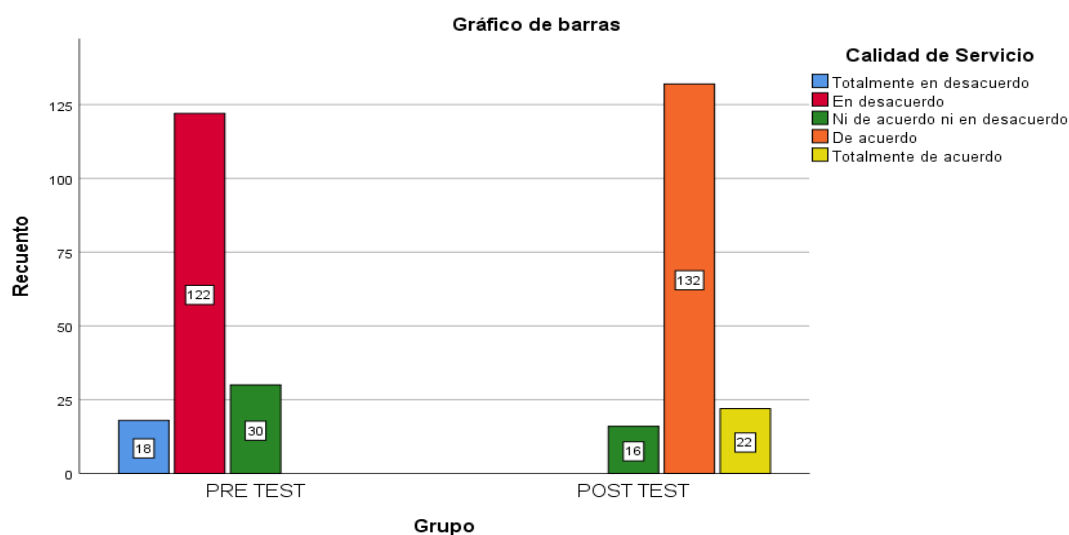


Figura N° 5. Distribución porcentual de la variable Calidad de Servicio

Interpretación: Los resultados obtenidos hacen referencia a la variable definida “Calidad de Servicio”, donde se evidencia que los resultados del PRE TEST (antes), indica que el 10,6% del personal se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio impartida; se evidencia también que el 71,8% del personal muestra su desacuerdo con la calidad de servicio que se brinda; mientras que el 17,6% del personal se encuentra en ni de acuerdo y en ni desacuerdo con la calidad de servicio que se brinda a los clientes.

A consecuencia de aplicar la gestión por procesos se ha logrado mejorar la percepción de la calidad de servicio en la Sede Central de la Sunarp, teniendo como resultado en el POST TEST (después), que el 9,4% del personal manifiesta encontrarse en ni de acuerdo y ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada, también el 77,6% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo con la calidad de servicio; mientras que el 12,9% manifiesta encontrarse totalmente de acuerdo con la calidad de servicio que brinda a sus clientes.

Tabla N° 12

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 1. FIABILIDAD

		Dimensión Fiabilidad						Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	14	134	22	0	0	170
		% dentro de Grupo	8,2%	78,8%	12,9%	0,0%	0,0%	100,0%
	POST TEST	Recuento	0	0	14	134	22	170
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	8,2%	78,8%	12,9%	100,0%
Total	Recuento	14	134	36	134	22	340	
	% dentro de Grupo	4,1%	39,4%	10,6%	39,4%	6,5%	100,0%	

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

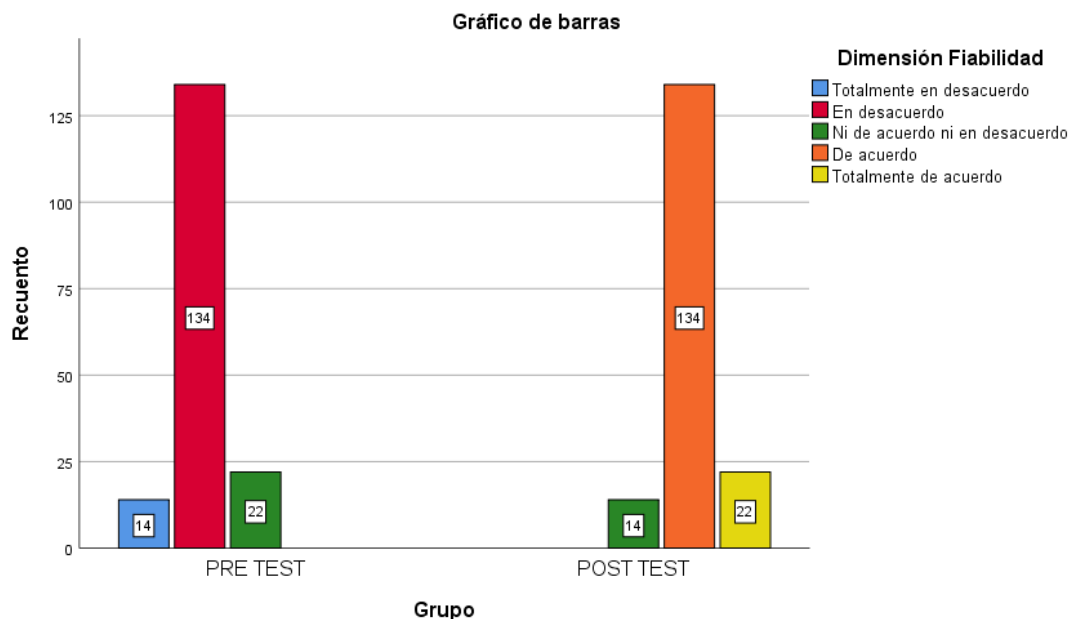


Figura N° 6. Distribución porcentual de la Dimensión 1. Fiabilidad.

Interpretación: Los resultados obtenidos hacen referencia a la dimensión 1. Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio, donde se evidencia que los resultados del PRE TEST (antes), indica que el 8,2% del personal se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 1. Fiabilidad, se evidencia también que el 78,8% muestra su desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 1. Fiabilidad; mientras que el 12,9% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada a los clientes en la dimensión 1. Fiabilidad.

A consecuencia de aplicar la gestión por procesos se ha logrado mejorar la percepción de la calidad de servicio en la Sede Central de la Sunarp, en la dimensión 1. Fiabilidad; teniendo como resultado en el POST TEST (después), que el 8,2% del personal manifiesta encontrarse en ni de acuerdo y ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada en la dimensión 1. Fiabilidad, también el 78,8% manifiestan estar de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 1. Fiabilidad; mientras que el 12,9% manifiesta encontrarse totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 1. Fiabilidad que brinda a sus clientes.

Tabla N° 13

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Grupo		Dimensión Capacidad de Respuesta					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
PRE TEST	Recuento	22	114	34	0	0	170
	% dentro de Grupo	12,9%	67,1%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
POST TEST	Recuento	0	0	22	112	36	170
	% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	12,9%	65,9%	21,2%	100,0%
Total	Recuento	22	114	56	112	36	340
	% dentro de Grupo	6,5%	33,5%	16,5%	32,9%	10,6%	100,0%

Fuente: Realizado por el investigador – SPSS.

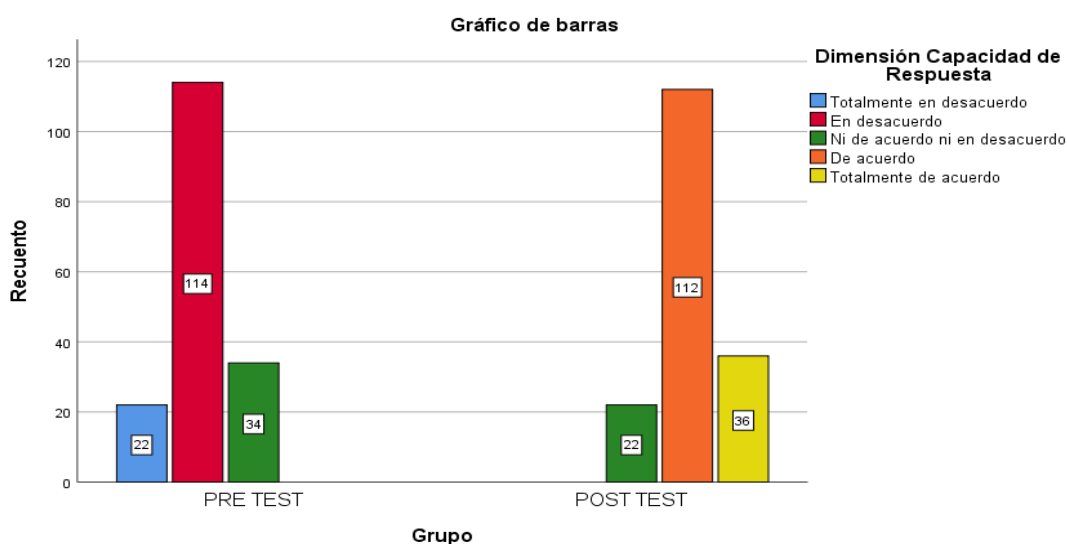


Figura N° 7. Distribución porcentual de la Dimensión 2. Capacidad de Respuesta.

Interpretación: Los resultados obtenidos hacen referencia a la dimensión 2. Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio, donde se evidencia que los resultados del PRE TEST (antes), indica que el 12,9% del personal se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 2. Capacidad de Respuesta, se evidencia también que el 67,1% muestra su desacuerdo con la calidad de servicio en dicha dimensión 2; mientras que el 20,0% se encuentra en ni de acuerdo

ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada a los clientes en la dimensión 2. Capacidad de Respuesta.

A consecuencia de aplicar la gestión por procesos se ha logrado mejorar la percepción de la calidad de servicio en la Sede Central de la Sunarp, en la dimensión 2. Capacidad de Respuesta; teniendo como resultado en el POST TEST (después), que el 12,9% del personal manifiesta encontrarse en ni de acuerdo y ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada en la dimensión 2. Capacidad de Respuesta, también el 65,9% manifiestan estar de acuerdo con la calidad de servicio en dicha dimensión 2; mientras que el 21,2% manifiesta encontrarse totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 2. Capacidad de Respuesta.

Tabla N° 14

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 3. EMPATÍA

		Dimensión Empatía						Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	34	90	46	0	0	170
		% dentro de Grupo	20,0%	52,9%	27,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	POST TEST	Recuento	0	0	30	94	46	170
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	17,6%	55,3%	27,1%	100,0%
Total	Recuento	34	90	76	94	46	340	
	% dentro de Grupo	10,0%	26,5%	22,4%	27,6%	13,5%	100,0%	

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

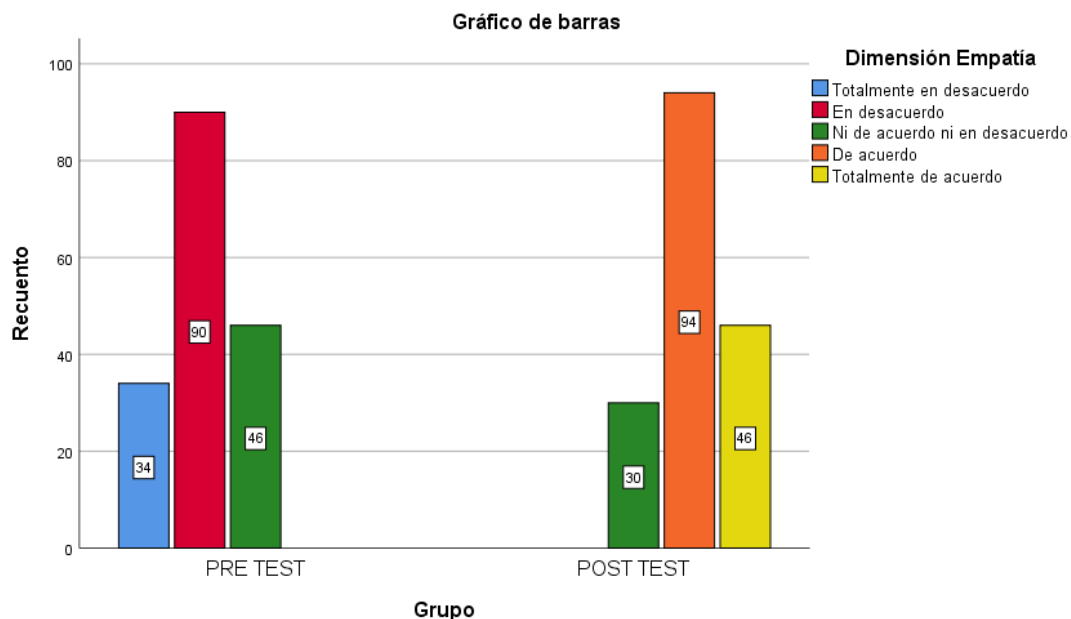


Figura N° 8. Distribución porcentual de la Dimensión 3. Empatía.

Interpretación: Los resultados obtenidos hacen referencia a la dimensión 3. Empatía de la variable Calidad de Servicio, donde se evidencia que los resultados del PRE TEST (antes), indica que el 20,0% del personal se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 3. Empatía, se evidencia también que el 52,9% muestra su desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 3. Empatía; mientras que el 27,1% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada a los clientes en la dimensión 3. Empatía.

A consecuencia de aplicar la gestión por procesos se ha logrado mejorar la percepción de la calidad de servicio en la Sede Central de la Sunarp, en la dimensión 3. Empatía; teniendo como resultado en el POST TEST (después), que el 17,6% del personal manifiesta encontrarse en ni de acuerdo y ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada en la dimensión 3. Empatía, también el 55,3% manifiestan estar de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 3. Empatía; mientras que el 27,1% manifiesta encontrarse totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 3. Empatía que brinda a sus clientes.

Tabla N° 15

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 4. SEGURIDAD

		Dimensión Seguridad					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	24	120	26	0	0	170
		% dentro de Grupo	14,1%	70,6%	15,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Grupo	POST TEST	Recuento	0	0	20	124	26	170
		% dentro de Grupo	0,0%	0,0%	11,8%	72,9%	15,3%	100,0%
Total		Recuento	24	120	46	124	26	340
		% dentro de Grupo	7,1%	35,3%	13,5%	36,5%	7,6%	100,0%

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

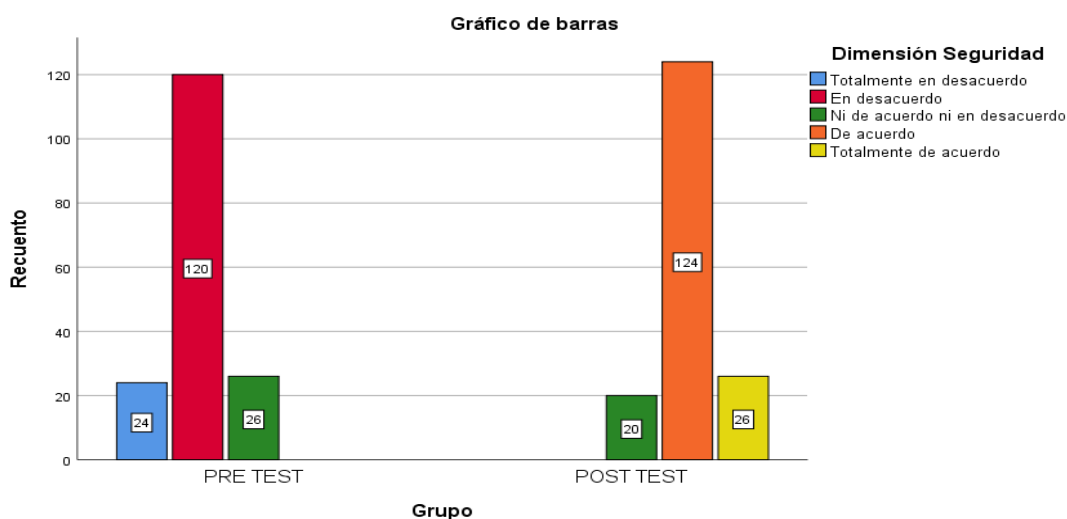


Figura N° 9. Distribución porcentual de la Dimensión 4. Seguridad.

Interpretación: Los resultados obtenidos hacen referencia a la dimensión 4. Seguridad de la variable Calidad de Servicio, donde se evidencia que los resultados del PRE TEST (antes), indica que el 14,1% del personal se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 4. Seguridad, se evidencia también que el 70,6% muestra su desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 4. Seguridad; mientras que el 15,3% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada a los clientes en la dimensión 4. Seguridad.

A consecuencia de aplicar la gestión por procesos se ha logrado mejorar la percepción de la calidad de servicio en la Sede Central de la Sunarp, en la dimensión 4. Seguridad; teniendo como resultado en el POST TEST (después), que el 11,8% del personal manifiesta encontrarse en ni de acuerdo y ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada en la dimensión 4. Seguridad, también el 72,9% manifiestan estar de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 4. Seguridad; mientras que el 15,3% manifiesta encontrarse totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 4. Seguridad que brinda a sus clientes.

Tabla N° 16

Distribución de la frecuencia de la Dimensión 5. ELEMENTOS TANGIBLES

		Dimensión Elementos Tangibles					Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Grupo	PRE TEST	Recuento	46	110	14	0	0	170
		% dentro de Grupo	27,1%	64,7%	8,2%	0,0%	0,0%	100,0%
	POST TEST	Recuento	0	2	62	94	12	170
		% dentro de Grupo	0,0%	1,2%	36,5%	55,3%	7,1%	100,0%
Total	Recuento	46	112	76	94	12	340	
	% dentro de Grupo	13,5%	32,9%	22,4%	27,6%	3,5%	100,0%	

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

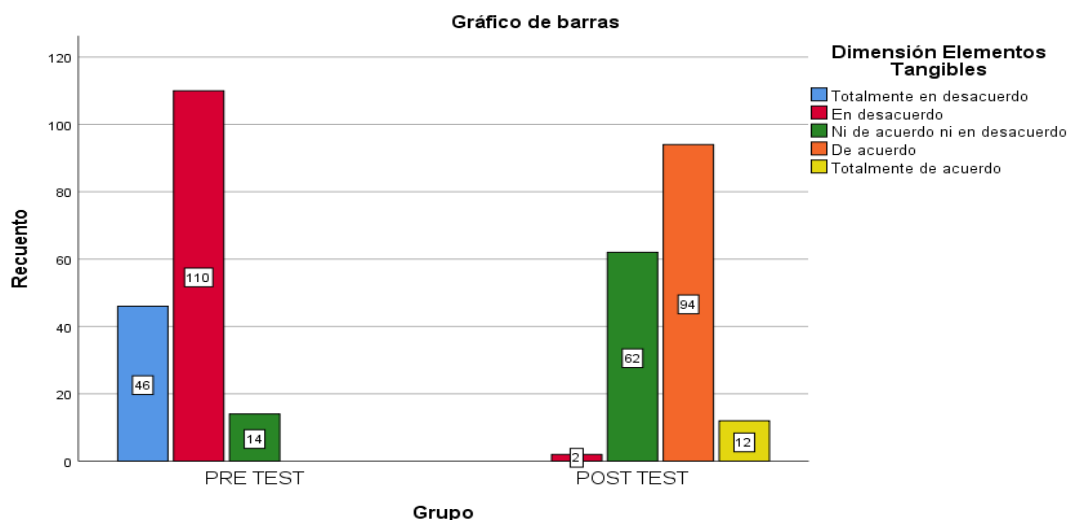


Figura N° 10. Distribución porcentual de la Dimensión 5. Elementos Tangibles.

Interpretación: Los resultados obtenidos hacen referencia a la dimensión 5. Elementos Tangibles de la variable Calidad de Servicio, donde se evidencia que los resultados del PRE TEST (antes), indica que el 27,1% del personal se encuentran totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 5. Elementos Tangibles, se evidencia también que el 64,7% muestra su desacuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 5. Elementos Tangibles; mientras que el 8,2% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada a los clientes en la dimensión 5. Elementos Tangibles.

A consecuencia de aplicar la gestión por procesos se ha logrado mejorar la percepción de la calidad de servicio en la Sede Central de la Sunarp, en la dimensión 5. Elementos Tangibles; teniendo como resultado en el POST TEST (después), que el 1,2% del personal manifiesta encontrarse en desacuerdo con la calidad de servicio brindada en la dimensión 5. Elementos Tangibles, el 36,5% se muestra en ni de acuerdo y ni en desacuerdo con la calidad de servicio brindada en la dimensión 5. Elementos Tangibles, también el 55,3% manifiestan estar de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 5. Elementos Tangibles; mientras que el 7,1% manifiesta encontrarse totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión 5. Elementos Tangibles que brinda a sus clientes.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

ANÁLISIS INFERENCIAL

- **Prueba de Normalidad:**

Tabla N° 17

Prueba de normalidad de la Variable Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio Pre test	Calidad de Servicio Post test
N		170	170
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,0706	4,0353
	Desv. Desviación	,52822	,47286
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,377	,400
	Positivo	,377	,400
	Negativo	-,341	-,376
Estadístico de prueba		,377	,400
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: La presente tabla, demuestra resultados para establecer la prueba estadística con la cual se analiza la hipótesis de la investigación; donde se evidencia que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), por lo que se determina que los datos obtenidos provienen de muestra de distribuciones no normales; concluyendo así, que los datos serán analizados mediante la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para lograr la contrastación de la hipótesis de investigación, se utilizó la prueba de Wilcoxon, desarrollando la evaluación de la hipótesis mediante la relación entre dos variables en una pre prueba y post prueba. Se realiza la comprobación de la Hipótesis General con la prueba de rangos y estadístico de prueba, y de igual manera en las Hipótesis Específicas.

- **Comprobación de Hipótesis General:**

HG₁: La Gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

HG₀: La Gestión por procesos no incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 18

Distribución de Rangos con Signo de Wilcoxon: Variable CALIDAD DE SERVICIO

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad de Servicio	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Post test - Calidad de Servicio Pre test	Rangos positivos	170 ^b	85,50	14535,00
	Empates	0 ^c		
	Total	170		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 19

Estadístico de Prueba: Variable CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticos de prueba	
Calidad de Servicio Post test - Calidad de Servicio Pre test	
Z	-12,695 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: Como se evidencia en la tabla, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a un nivel de significancia del 0,05 la gestión por procesos incide significativamente en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 1:**

HE1₁: La gestión por procesos incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

HE1₀: La gestión por procesos no incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 20

Distribución de rangos de la Dimensión: FIABILIDAD de la variable Calidad de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Fiabilidad Post test	Rangos positivos	170 ^b	85,50	14535,00
- Dimensión	Empates	0 ^c		
Fiabilidad Pre test	Total	170		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 21

Estadístico de Prueba de la Dimensión: FIABILIDAD de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba	
Dimensión Fiabilidad Post test - Dimensión Fiabilidad Pre test	
Z	-13,038 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: Como se evidencia, en la tabla, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a un nivel de significancia del 0,05 la gestión por procesos incide significativamente en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 2:**

HE2₁: La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

HE2₀: La gestión por procesos no incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 22

Distribución de rangos de la Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA de la variable Calidad de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión Capacidad de Respuesta Post test -	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
	Rangos positivos	170 ^b	85,50	14535,00
Dimensión Capacidad de Respuesta Pre test	Empates	0 ^c		
	Total	170		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 23

Estadístico de Prueba de la Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba	
	Dimensión Capacidad de Respuesta Post test - Dimensión Capacidad de Respuesta Pre test
<i>Z</i>	-12,964 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: Como se evidencia en la tabla, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a un nivel de significancia del 0,05 la gestión por procesos incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 3:**

HE3₁: La gestión por procesos incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

HE3₀: La gestión por procesos no incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 24

Distribución de rangos de la Dimensión: EMPATÍA de la variable Calidad de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Empatía Post test	Rangos positivos	170 ^b	85,50	14535,00
- Dimensión	Empates	0 ^c		
Empatía Pre test	Total	170		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 25

Estadístico de Prueba de la Dimensión: EMPATÍA de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba^a	
Dimensión Empatía Post test - Dimensión Empatía Pre test	
Z	-12,893 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: Como se evidencia en la tabla, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a un nivel de significancia del 0,05 la gestión por procesos incide significativamente en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 4:**

HE4₁: La gestión por procesos incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

HE4₀: La gestión por procesos no incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 26

Distribución de rangos de la Dimensión: SEGURIDAD de la variable Calidad de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Seguridad Post test	Rangos positivos	170 ^b	85,50	14535,00
- Dimensión	Empates	0 ^c		
Seguridad Pre test	Total	170		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 27

Estadístico de Prueba de la Dimensión: SEGURIDAD de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba	
Dimensión Seguridad Post test - Dimensión Seguridad Pre test	
Z	-12,824 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: Como se evidencia en la tabla, el nivel de significancia es menor a 0.05 ($0,00 < 0,05$), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a un nivel de significancia del 0,05 la gestión por procesos incide significativamente en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- **Comprobación de la Hipótesis Específica 5:**

HE5₁: La gestión por procesos incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

HE5₀: La gestión por procesos no incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

Al utilizar la Prueba de Wilcoxon, se obtiene lo siguiente:

Tabla N° 28

Distribución de rangos de la Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES de la variable Calidad de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Dimensión Elementos	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Tangibles Post test -	Rangos positivos	170 ^b	85,50	14535,00
Dimensión Elementos	Empates	0 ^c		
Tangibles Pre test	Total	170		

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Tabla N° 29

Estadístico de Prueba de la Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticos de prueba	
	Dimensión Elementos Tangibles Post test - Dimensión Elementos Tangibles Pre test
Z	-12,368 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Realizado por el investigador - SPSS.

Interpretación: Como se evidencia en la tabla, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,00 < 0,05$), es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que a un nivel de significancia del 0,05 la gestión por procesos incide significativamente en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

5.3. Discusión de resultados

A continuación, se procede a detallar las características estimadas en el análisis de la variable y sus dimensiones, se tiene:

- Sobre la variable Calidad de Servicio, se encontró en el PRE TEST (antes), que un 0% del personal se caracteriza por estar “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 12,9% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio. Se identifica también que, en el PRE TEST (antes), un 0% del personal se caracteriza por estar “de acuerdo” con la calidad de servicio; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 77,6% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “de acuerdo” con la calidad de servicio.

Así mismo identificamos que mientras en el PRE TEST (antes), el 10,6% del personal manifiesta estar “totalmente en desacuerdo” con la calidad de servicio; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente a un 0%. También podemos identificar que en el PRE TEST (antes) el 71.8% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “en desacuerdo” con la calidad de servicio; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente al 0% del personal.

Por tanto, la gestión por procesos incide significativamente en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- Sobre la dimensión 1: Fiabilidad, se encontró en el PRE TEST (antes), que un 0% del personal se caracteriza por estar “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 12,9% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad. Se identifica también que, en el PRE TEST (antes), un 0% del personal se caracteriza por estar “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 78,8% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad.

Así mismo identificamos que mientras en el PRE TEST (antes), el 8,2% del personal manifiesta estar “totalmente en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente a un 0%. También podemos identificar que en el PRE TEST (antes) el 78.8% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad; luego de la aplicación de

la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente al 0% del personal.

Por tanto, la gestión por procesos incide significativamente en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- Sobre la dimensión 2: Capacidad de Respuesta, se encontró en los resultados del PRE TEST (antes), que un 0% del personal se caracteriza por estar “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 21,2% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta. Se identifica también que, en el PRE TEST (antes), un 0% del personal se caracteriza por estar “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 65,9% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta.

Así mismo identificamos que mientras en el PRE TEST (antes), solo el 12,9% del personal manifiesta estar “totalmente en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente a un 0%. También podemos identificar que en el PRE TEST (antes) el 67.1% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente al 0% del personal.

Por tanto, la gestión por procesos incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional del os Registros Públicos – Sede Central.

- Sobre la dimensión 3: Empatía, se encontró en el PRE TEST (antes), que un 0% del personal se caracteriza por estar “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Empatía; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 27,1% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Empatía. Se identifica también que, en el PRE TEST (antes), un 0% del personal se caracteriza por estar “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Empatía; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 55,3% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Empatía.

Así mismo identificamos que mientras en el PRE TEST (antes), el 20,0% del personal manifiesta estar “totalmente en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Empatía; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente a un 0%. También podemos identificar que en el PRE TEST (antes) el 52.9% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Empatía; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente al 0% del personal.

Por tanto, la gestión por procesos incide significativamente en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional del os Registros Públicos – Sede Central.

- Sobre la dimensión 4: Seguridad, se encontró en el PRE TEST (antes), que ningún personal, es decir, el 0% se caracteriza por estar “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Seguridad; luego de la

aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 15,3% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Seguridad. Se identifica también que, en el PRE TEST (antes), ningún personal, es decir, el 0% se caracteriza por estar “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Seguridad; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) el 72,9% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Seguridad.

Así mismo identificamos que mientras en el PRE TEST (antes), el 14,1% del personal manifiesta estar “totalmente en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Seguridad; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente a un 0%. También podemos identificar que en el PRE TEST (antes) el 70,6% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Seguridad; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente al 0% del personal.

Por tanto, la gestión por procesos incide significativamente en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

- Sobre la dimensión 5: Elementos Tangibles, se encontró en el PRE TEST (antes), que el 0% del personal se caracteriza por estar “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Elementos Tangibles; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se evidencia una mejora, donde el 7,1% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “totalmente de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Elementos Tangibles. Se identifica también que, en el PRE TEST (antes), ningún personal, es decir, el 0% se caracteriza por estar “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Elementos

Tangibles; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se evidencia una mejora sustancial, donde el 55,3% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “de acuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Elementos Tangibles.

Así mismo identificamos que mientras en el PRE TEST (antes, el 27,1% del personal manifiesta estar “totalmente en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Elementos Tangibles; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente a un 0%. También podemos identificar que en el PRE TEST (antes) el 64,7% del personal se caracteriza por manifestar que se encuentra “en desacuerdo” con la calidad de servicio en la dimensión Elementos Tangibles; luego de la aplicación de la gestión por procesos, en el POST TEST (después) se reduce significativamente al 1,2% del personal.

Por tanto, la gestión por procesos incide significativamente en los bienes tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

De forma general, estimamos que los resultados de la investigación guardan cierta relación con el trabajo mencionado en los antecedentes desarrollado por Cortez (2018), que dentro de las principales conclusiones determinó que “existe una relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes, de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016.”

De forma específica, los resultados de la presente investigación guardan coherencia con el autor García & Ledesma (2019) que de sus principales conclusiones menciona que “la variable de gestión de procesos influye en la calidad de servicio en el área de atención al cliente de la empresa de servicios generales del distrito de Trujillo 2018, a un nivel de significancia del 5% donde se abordó las dimensiones de recursos físicos, confiabilidad, respuesta, accesibilidad y satisfacción del cliente.”

5.4. Aporte científico de la investigación

Los resultados de la investigación servirán como base para realizar otros estudios y ser generalizados en otras instituciones que apliquen la gestión por procesos, ya sea de índole público o privado, que estén interesados en buscar la calidad de servicio brindado por los trabajadores de su institución, implementado así una gestión por procesos efectiva. La presente investigación, también permitirá concientizar a los gerentes de una organización que es indispensable fortalecer la gestión por procesos en una institución para mejorar la calidad de servicio de sus trabajadores.

CONCLUSIONES

1. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
2. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
3. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
4. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
5. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.
6. Se concluye a un nivel de significancia del 0,05 que la aplicación de la gestión por procesos incide significativamente en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

SUGERENCIAS

1. De acuerdo a los resultados alcanzados, se recomienda seguir con la evaluación permanente de la calidad de servicio, para identificar oportunidades de mejora, ya que la una cantidad sustancial del personal se encuentra en ni de acuerdo y ni desacuerdo con la calidad de servicio en la entidad
2. Se sugiere realizar la implementación de la gestión por procesos y la calidad de servicio en toda la entidad, así como en sus órganos desconcentrados.
3. Socializar v al personal las mejoras que tiene la institución y sus logros, tanto internos como externos.
4. Empoderar los bienes tangibles de la entidad para mejorar los resultados en las futuras evaluaciones de la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Abad Puente, J., & Sánchez-Toledo Ledesma, A. (2012). *Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión*. España: AENOR.
- Agudelo Tobón, L. F. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: ICONTEC.
- Alén González, M. E., & Fraiz Brea, J. A. (2006). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Vigo, España: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Alteco, I. (2013). *Diagrama de flujo en gestión de procesos*. Obtenido de <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). *Gestión por Procesos*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Baño Mena, M. L. (2017). *Modelo de Gestión Por Procesos Para el Mejoramiento Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Dureno Cantón Lago Agrio Provincia de Sucumbíos en el año 2013 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- Bizagi. (2020). *Bizagi Studio: Modelado para Ejecución*. Obtenido de Asistente de Procesos, Modelar Procesos: Modelado para ejecución: http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_shapes.htm
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la Estrategia)*. Obtenido de https://www.academia.edu/8599803/Gesti%C3%B3n_de_Procesos_Alineados_con_la_estrategia
- Camacho Castellano, J. C. (2010). *El Cliente y la empresa*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/2011a/894/EL%20CLIENTE%20Y%20LA%20EMPRES>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON Prentice Hall.
- Campaña Campaña, D. S. (2012). *Gestión por Procesos y su incidencia en la calidad del Servicio Público de la Dirección De Gestión Económica, Social, Agropecuaria DIGESA del Gobierno Provincial de Cotopaxi de la Ciudad de*

- Latacunga (*Tesis de Maestría*). Universidad Técnica de Ámbato, Ámbato, Ecuador.
- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- CLAD, C. L. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. El Salvador.
- Cortez Osorio, J. (2018). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM. (09 de Enero de 2013). El Peruano. *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Dessler, G. (2009). *Administración de Personal*. México: Prentice-Hall.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México: Cengage Learning.
- Fernández Cabrera, A., & Ramírez Olascoaga, L. Á. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la Empresa Distribuidores A & B (Tesis de Pregrado)*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública: Obra Social S.E.R.O.S Chubut (Tesis de Pregrado)*. Universidad F.A.S.T.A, Chubut, Argentina.
- Fernández, P., & Bajac, H. (2013). *La gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Málaga, España: Eumed - Universidad de Málaga.
- 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 Pregrado).*
Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update.* Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill Education.
- Hitpass, B. (2017). *Business Process Management.* Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Instituto Andaluz de Tecnología. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos.* Málaga, España. Obtenido de https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Juran, J. M. (2007). *Architect of Quality: The autobiography of Dr. Joseph M. Juran.* New York City: McGraw-Hill.
- Liza Soriano de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. D. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016 (Tesis de Maestría).* Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Martínez Muñoz, L. (2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente.* Obtenido de Universidad de la Habana: <https://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>
- Mateos De Pablo Blanco, M. Á. (2013). *Atención Básica al Cliente.* Málaga, España: IC Editorial.
- Ministerio de Fomento. (Mayo de 2005). La gestión por procesos. *Principios de la gestión de la calidad.* Obtenido de <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Oscoco Rojas, O., & Ramos Estica, A. (2017). *Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) San Borja, Lima (Tesis de Pregrado).* Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Palma, J. (2003). *Creación de un manual de procedimientos.* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos.* Madrid: Alfaomega.

- Pérez Gutiérrez, J. L., & Lanza González, E. B. (2014). *Manual de procedimientos y el control interno: Una necesaria interrelación*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. (27 de Diciembre de 2018). El Peruano - Diario Oficial del Bicentenario. *Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú.
- Resolución de Secretaría de Gestión pública N°006-2019-PCM/SGP. (27 de Febrero de 2019). El Peruano - Diario Oficial del Bicentenario. *Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima, Perú.
- Riveros Silva, P. E. (2007). *Sistema de gestión de calidad del servicio*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). 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. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Serna Gómez, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al Cliente*. Colombia: Panamericana Editorial Ltda.
- Suárez González, M. I. (2011). *Método de Diseño para Gestión por Procesos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodo-diseno-gestion-por-procesos/>
- Talavera Pleguezuelos, C. (2009). *Calidad total en la Administración Pública*. España: Centro Estudios Municipales y de Cooperación Internacional.
- Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia del Servicio: Alternativa para la competitividad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Valle Barra, M. (2008). Modelo de gestión universitaria basado en indicadores por dimensiones relevantes. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 15. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/948valle.PDF>
- Vargas Castro, N. B. (2016). *Implementación de una gestión por procesos bajo la metodología PHVA para la mejora de la calidad del servicio al cliente interno proporcionado por el Área de Recursos Humanos de la Empresa Lives S.A.C. de Barranco, Lima - Perú año 2016 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Vásquez Lema, M. (2007). *Concepto de Calidad para la Organización*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Vite Rivas, N. M. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS - SEDE CENTRAL

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES		
<u>PROBLEMA GENERAL:</u> • ¿La gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?	<u>OBJETIVO GENERAL:</u> • Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.	<u>HIPÓTESIS GENERAL:</u> • HG₁: La Gestión por procesos incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. • HG₀: La Gestión por procesos no incide en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.	<u>INDEPENDIENTE (X):</u> Gestión por procesos	Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de productos o servicios • Identificación de procesos • Caracterización de los procesos • Determinación de la secuencia e interacción de los procesos 	<u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</u> Pre experimental O1 X O2 Donde: X: Gestión por Procesos O1: Aplicación del Pre test de Calidad de Servicio O2: Aplicación del Post test de Calidad de Servicio TIPO DE ESTUDIO: Analítico – Transversal – Retrospectivo – Observacional NIVEL DE ESTUDIO: Explicativo POBLACIÓN:	<u>TÉCNICAS:</u> • Análisis documental • Observación • Encuesta ServQual <u>INSTRUMENTO:</u> • El cuestionario: con 23 ítems de acuerdo a la Metodología ServQual. Escala de Likert: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de Acuerdo.
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u> • ¿La gestión por procesos incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u> • Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u> • HE₁: La gestión por procesos incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. • HE₁₀: La gestión por procesos no incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.		<u>DEPENDIENTE (Y):</u> Calidad de Servicio	Seguimiento, medición y análisis de procesos		
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u> • ¿La gestión por procesos incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central?	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u> • Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u> • HE₁: La gestión por procesos incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. • HE₁₀: La gestión por procesos no incide en la fiabilidad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.	<u>DEPENDIENTE (Y):</u> Calidad de Servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con desarrollo de actividades • Interés en la resolución de problemas • Realiza el servicio en la primera vez • Servicio en tiempo prometido • Desempeño sin errores 		

<ul style="list-style-type: none"> • ¿La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 	<ul style="list-style-type: none"> • HE2_r: La gestión por procesos incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. • HE2_o: La gestión por procesos no incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Personal comunicativo • Personal rápido • Personal dispuesto a ayudar • Personal absuelve dudas • Personal comprometido 	<p>Son 304 trabajadores de la Sede Central en sus dos locales.</p> <p>MUESTRA: Probabilística estratificada: n=170 trabajadores</p> <p>ESTADÍSTICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Confiabilidad: Alfa de Cronbach • Análisis datos: SSPS - T Student • Análisis resultados: Wilconxon. 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La gestión por procesos incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 	<ul style="list-style-type: none"> • HE3_r: La gestión por procesos incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. • HE3_o: La gestión por procesos no incide en la empatía de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Atención personalizada • Preocupación por los intereses • Comprensión por las necesidades • Soluciona problemas del servicio 		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La gestión por procesos incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 	<ul style="list-style-type: none"> • HE4_r: La gestión por procesos incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. • HE4_o: La gestión por procesos no incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que inspira confianza • Seguridad del cliente con la atención • Personal amable • Personal bien formado • Atención igualitaria 		

Públicos – Sede Central?	Registros Públicos – Sede Central.	La gestión por procesos no incide en la seguridad de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.					
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La gestión por procesos incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la incidencia de la gestión por procesos en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 	<ul style="list-style-type: none"> • HE5r: La gestión por procesos incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. • HE5o: La gestión por procesos no incide en los elementos tangibles de la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central. 		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento adecuado • Instalaciones físicas adecuadas • Materiales adecuados 		



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – SEDE CENTRAL.

OBJETIVO: Determinar la incidencia de la gestión por procesos en la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sede Central.

INVESTIGADOR: Kattia Fiorela Serrano Espinoza

Consentimiento / Participación voluntaria

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

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2020



ANEXO 03



CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
ESCUELA DE POSGRADO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____

Órgano o Unidad Orgánica: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – SEDE
CENTRAL

• INSTRUCCIONES

El presente instrumento está estructurado en (23) ítems cada uno de ellos correspondientes a una dimensión, cuyos datos de la información suministrada servirán para la presente investigación de la Maestría en Gestión de Proyectos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.

ESCALA DE VALORES						
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo		
1	2	3	4	5		
N°	CRITERIOS POR VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADOR	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: FIABILIDAD						
1	¿El área proporciona sus servicios en la oportunidad en la que promete hacerlo?					
2	¿Le facilitan la información necesaria para resolver su duda o problema?					
3	¿El área desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?					
4	¿Se cumple con el desarrollo de los procesos del servicio y actividades pactadas?					
5	¿Desempeña sus funciones con un registro libre de errores?					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	¿El personal informa sobre los plazos de ejecución del servicio y sus características?					
7	¿El personal brinda el servicio con rapidez?					
8	¿El personal muestra buena disposición para realizar la atención?					
9	¿El personal se encuentra a disposición para responder sus preguntas?					
10	¿El personal demuestra compromiso en la atención a los clientes?					
DIMENSION: EMPATÍA						

11	¿Se brinda atención individualizada a sus requerimientos de forma efectiva?					
12	¿Los trabajadores brindan una atención personalizada?					
13	¿Se preocupan de cuidar los intereses de sus clientes?					
14	¿El personal comprende sus necesidades específicas?					
15	¿El personal le ayuda a dar solución a sus problemas sobre el servicio?					
DIMENSION: SEGURIDAD						
16	¿El personal le inspira confianza?					
17	¿Usted se siente seguro que el servicio que le están brindando le apoya en el desarrollo de sus actividades?					
18	¿El personal brinda el servicio con amabilidad y de manera oportuna?					
19	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas o dudas planteadas?					
20	¿El personal demuestra igualdad para todos sus clientes?					
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES						
21	¿Los equipos y herramientas son los más idóneos para brindar un buen servicio al cliente?					
22	¿Cuentan con instalaciones cómodas y ofrece bienestar para brindar un buen servicio al cliente?					
23	¿Los materiales que emplean son adecuados?					

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
<u>Variable Y:</u> CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal le inspira confianza?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Usted se siente seguro que el servicio que le están brindando le apoya en el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal brinda el servicio con amabilidad y de manera oportuna?	4	4	4	4	4.00	4
<u>Dimensión:</u> SEGURIDAD	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas o dudas planteadas?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal demuestra igualdad para todos sus clientes?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
<u>Variable Y:</u> CALIDAD DE SERVICIO	¿Los equipos y herramientas son los más idóneos para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Cuentan con instalaciones cómodas y ofrece bienestar para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	4.00	4
<u>Dimensión:</u> ELEMENTOS TANGIBLES	¿Los materiales que emplean son adecuados?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4

CALIFICACIÓN:

1=No cumple con el criterio; 2=Bajo Nivel; 3=Moderado Nivel; 4= Alto Nivel

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

4

CALIFICACIÓN:

ALTO NIVEL

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI(X) NO()

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI() NO(X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO:



FIRMA Y SELLO DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Título de la Investigación: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS – SEDE CENTRAL
Nombre del Tesista: KATTIA FIORELA SERRANO ESPINOZA **Asesor:** ROSARIO VARGAS RONCAL
Nombre del experto: INES JESUS TOLENTINO **Especialidad:** DRA. GESTION EMPRESARIAL

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El área proporciona sus servicios en la oportunidad en la que promete hacerlo?	4	3	4	4	3.75	4
	¿Le facilitan la información necesaria para resolver su duda o problema?	4	3	4	4	3.75	4
	¿El área desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	4	3	4	4	3.75	4
Dimensión: FIABILIDAD	¿Se cumple con el desarrollo de los procesos del servicio y actividades pactadas?	4	3	4	4	3.75	4
	¿Desempeña sus funciones con un registro libre de errores?	4	3	4	4	3.75	4
	PROM	4.00	3.00	4.00	4.00	3.75	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal informa sobre los plazos de ejecución del servicio y sus características.?	4	4	3	4	3.75	4
	¿El personal brinda el servicio con rapidez?	4	3	3	3	3.25	3
	¿El personal muestra buena disposición para realizar la atención?	4	4	3	3	3.50	4
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿El personal se encuentra a disposición para responder sus preguntas?	4	3	3	4	3.50	4
	¿El personal demuestra compromiso en la atención a los clientes?	4	4	3	3	3.50	4
	PROM	4.00	3.60	3.00	3.40	3.50	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿Se brinda atención individualizada a sus requerimientos de forma efectiva?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Los trabajadores brindan una atención personalizada?	3	4	3	3	3.25	3
	¿Se preocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	3	4	4	3	3.50	4
Dimensión: EMPATÍA	¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	4	3	4	3.75	4
	¿El personal le ayuda a dar solución a sus problemas sobre el servicio?	4	4	4	3	3.75	4
	PROM	3.60	4.00	3.60	3.40	3.65	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO Dimensión: SEGURIDAD	¿El personal le inspira confianza?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Usted se siente seguro que el servicio que le están brindando le apoya en el desarrollo de sus actividades?	3	4	4	3	3.50	4
	¿El personal brinda el servicio con amabilidad y de manera oportuna?	3	3	3	4	3.25	3
	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas o dudas planteadas?	3	4	3	3	3.25	3
	¿El personal demuestra igualdad para todos sus clientes?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		3.40	3.80	3.60	3.60	3.60	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES	¿Los equipos y herramientas son los más idóneos para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Cuentan con instalaciones cómodas y ofrece bienestar para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Los materiales que emplean son adecuados?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4

CALIFICACIÓN:

1=No cumple con el criterio; 2=Bajo Nivel; 3=Moderado Nivel; 4= Alto Nivel

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

4

CALIFICACIÓN:

4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI () NO(X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO:

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI(X) NO()

FIRMA Y SELLO DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título de la Investigación: **GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS – SEDE CENTRAL**
 Nombre del Tesista: **KATTIA FIORELA SERRANO ESPINOZA** Asesor: **ROSARIO VARGAS RONCAL**
 Nombre del experto: **MARCO ARTURO CANALES AGUIRRE** Especialidad: **GESTIÓN EMPRESARIAL**

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El área proporciona sus servicios en la oportunidad en la que promete hacerlo?	2	3	3	3	2.75	3
	¿Le facilitan la información necesaria para resolver su duda o problema?	2	2	3	2	2.25	2
Dimensión: FIABILIDAD	¿El área desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	3	3	3	3	3.00	3
	¿Se cumple con el desarrollo de los procesos del servicio y actividades pactadas?	3	3	3	4	3.25	3
	¿Desempeña sus funciones con un registro libre de errores?	3	4	3	4	3.50	4
	PROM	2.60	3.00	3.00	3.20	2.95	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal informa sobre los plazos de ejecución del servicio y sus características.?	3	3	3	4	3.25	3
	¿El personal brinda el servicio con rapidez?	4	3	3	3	3.25	3
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿El personal muestra buena disposición para realizar la atención?	3	4	4	3	3.50	4
	¿El personal se encuentra a disposición para responder sus preguntas?	3	3	3	3	3.00	3
	¿El personal demuestra compromiso en la atención a los clientes?	3	3	4	4	3.50	4
	PROM	3.20	3.20	3.40	3.40	3.30	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿Se brinda atención individualizada a sus requerimientos de forma efectiva?	4	3	4	4	3.75	4
	¿Los trabajadores brindan una atención personalizada?	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EMPATÍA	¿Se preocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	3	4	4	4	3.75	4
	¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	2	4	4	3.50	4
	¿El personal le ayuda a dar solución a sus problemas sobre el servicio?	3	3	3	3	3.00	3
	PROM	3.40	3.00	3.60	3.60	3.40	3

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal le inspira confianza?	3	3	4	4	3.50	4
	¿Usted se siente seguro que el servicio que le están brindando le apoya en el desarrollo de sus actividades?	4	4	3	3	3.50	4
Dimensión: SEGURIDAD	¿El personal brinda el servicio con amabilidad y de manera oportuna?	3	3	3	2	2.75	3
	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas o dudas planteadas?	3	4	4	4	3.75	4
	¿El personal demuestra igualdad para todos sus clientes?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		3.40	3.60	3.60	3.40	3.50	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿Los equipos y herramientas son los más idóneos para brindar un buen servicio al cliente?	3	3	3	3	3.00	3
	¿Cuentan con instalaciones cómodas y ofrece bienestar para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	3	4	3.75	4
Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES	¿Los materiales que emplean son adecuados?	3	3	3	3	3.00	3
PROM		3.33	3.33	3.00	3.33	3.25	3

CALIFICACIÓN:

1=No cumple con el criterio; 2=Bajo Nivel; 3=Moderado Nivel; 4= Alto Nivel

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

3

CALIFICACIÓN:

MODERADO

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI () NO (X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO:

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI (X) NO ()



FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

ING. MARCO ARTURO CANALES AGUIRRE



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Título de la Investigación: **GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS – SEDE CENTRAL**
Nombre del Tesista: **KATTIA FIORELA SERRANO ESPINOZA** Asesor: **ROSARIO VARGAS RONCAL**
Nombre del experto: **NIKER JHON SALINAS ALEJANDRO** Especialidad: **DR. EN ADMINISTRACIÓN**

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El área proporciona sus servicios en la oportunidad en la que promete hacerlo?	4	4	3	4	3.75	4
	¿Le facilitan la información necesaria para resolver su duda o problema?	4	3	4	3	3.50	4
	¿El área desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	4	3	3	4	3.50	4
Dimensión: FIABILIDAD	¿Se cumple con el desarrollo de los procesos del servicio y actividades pactadas?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Desempeña sus funciones con un registro libre de errores?	4	4	3	4	3.75	4
PROM		4.00	3.60	3.40	3.80	3.70	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal informa sobre los plazos de ejecución del servicio y sus características.?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal brinda el servicio con rapidez?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal muestra buena disposición para realizar la atención?	4	4	4	3	3.75	4
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿El personal se encuentra a disposición para responder sus preguntas?	4	3	4	4	3.75	4
	¿El personal demuestra compromiso en la atención a los clientes?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		4.00	3.80	4.00	3.80	3.90	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿Se brinda atención individualizada a sus requerimientos de forma efectiva?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Los trabajadores brindan una atención personalizada?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Se preocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	4	4	3	4	3.75	4
Dimensión: EMPATÍA	¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal le ayuda a dar solución a sus problemas sobre el servicio?	4	4	3	4	3.75	4
PROM		4.00	4.00	3.60	4.00	3.90	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal le inspira confianza?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Usted se siente seguro que el servicio que le están brindando le apoya en el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	4.00	4
Dimensión: SEGURIDAD	¿El personal brinda el servicio con amabilidad y de manera oportuna?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas o dudas planteadas?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal demuestra igualdad para todos sus clientes?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿Los equipos y herramientas son los más idóneos para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Cuentan con instalaciones cómodas y ofrece bienestar para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	4.00	4
Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES	¿Los materiales que emplean son adecuados?	4	4	4	4	4.00	4
	PROM	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? SI() NO(X).

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO:



FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

CALIFICACIÓN:

1=No cumple con el criterio; 2=Bajo Nivel; 3=Moderado Nivel; 4= Alto Nivel

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

4

CALIFICACIÓN:

ALTO NIVEL

EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI(X) NO()



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Título de la Investigación: GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS – SEDE CENTRAL
Nombre del Tesista: KATTIA FIORELA SERRANO ESPINOZA **Asesor:** ROSARIO VARGAS RONCAL
Nombre del experto: MG. HEIDY VELS Y RIVERA VIDAL DE SANCHEZ **Especialidad:** INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA

Calificar con 1, 2, 3, ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El área proporciona sus servicios en la oportunidad en la que promete hacerlo?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Le facilitan la información necesaria para resolver su duda o problema?	3	4	3	4	3.50	4
Dimensión: FIABILIDAD	¿El área desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Se cumple con el desarrollo de los procesos del servicio y actividades pactadas?	4	3	4	4	3.75	4
	¿Desempeña sus funciones con un registro libre de errores?	4	4	4	4	4.00	4
	PROM	3.80	3.80	3.80	4.00	3.85	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal informa sobre los plazos de ejecución del servicio y sus características.?	4	3	4	4	3.75	4
	¿El personal brinda el servicio con rapidez?	4	4	3	4	3.75	4
Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿El personal muestra buena disposición para realizar la atención?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal se encuentra a disposición para responder sus preguntas?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal demuestra compromiso en la atención a los clientes?	4	3	4	3	3.50	4
	PROM	4.00	3.60	3.80	3.80	3.80	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿Se brinda atención individualizada a sus requerimientos de forma efectiva?	4	4	4	4	4.00	4
	¿Los trabajadores brindan una atención personalizada?	3	3	3	3	3.00	3
Dimensión: EMPATÍA	¿Se preocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	4	4	4	4	4.00	4
	¿El personal comprende sus necesidades específicas?	4	3	3	4	3.50	4
	¿El personal le ayuda a dar solución a sus problemas sobre el servicio?	4	4	3	4	3.75	4
	PROM	3.80	3.60	3.40	3.80	3.65	4

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL	
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿El personal le inspira confianza?	3	3	4	4	3.50	4	
	¿Usted se siente seguro que el servicio que le están brindando le apoya en el desarrollo de sus actividades?	4	4	3	4	3.75	4	
	¿El personal brinda el servicio con amabilidad y de manera oportuna?	4	3	4	3	3.50	4	
	Dimensión: SEGURIDAD	¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas o dudas planteadas?	3	4	4	3	3.50	4
		¿El personal demuestra igualdad para todos sus clientes?	4	4	4	4	4.00	4
PROM		3.60	3.60	3.80	3.60	3.65	4	

VARIABLE - DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	PROM	C. PARCIAL	
Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO	¿Los equipos y herramientas son los más idóneos para brindar un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	4.00	4	
	Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES	¿Cuentan con instalaciones cómodas y ofrece bienestar para brindar un buen servicio al cliente?	3	4	4	3	3.50	4
		¿Los materiales que emplean son adecuados?	4	3	3	4	3.50	4
PROM		3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	4	

CALIFICACIÓN:

1=No cumple con el criterio; 2=Bajo Nivel; 3=Moderado Nivel; 4= Alto Nivel

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:

4

CALIFICACIÓN:

ALTO NIVEL

¿Hay alguna dimensión o ítem que no ha sido evaluada? **SI() NO(X)**.

En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISION DEL EXPERTO:



FIRMA Y SELLO DEL JUEZ

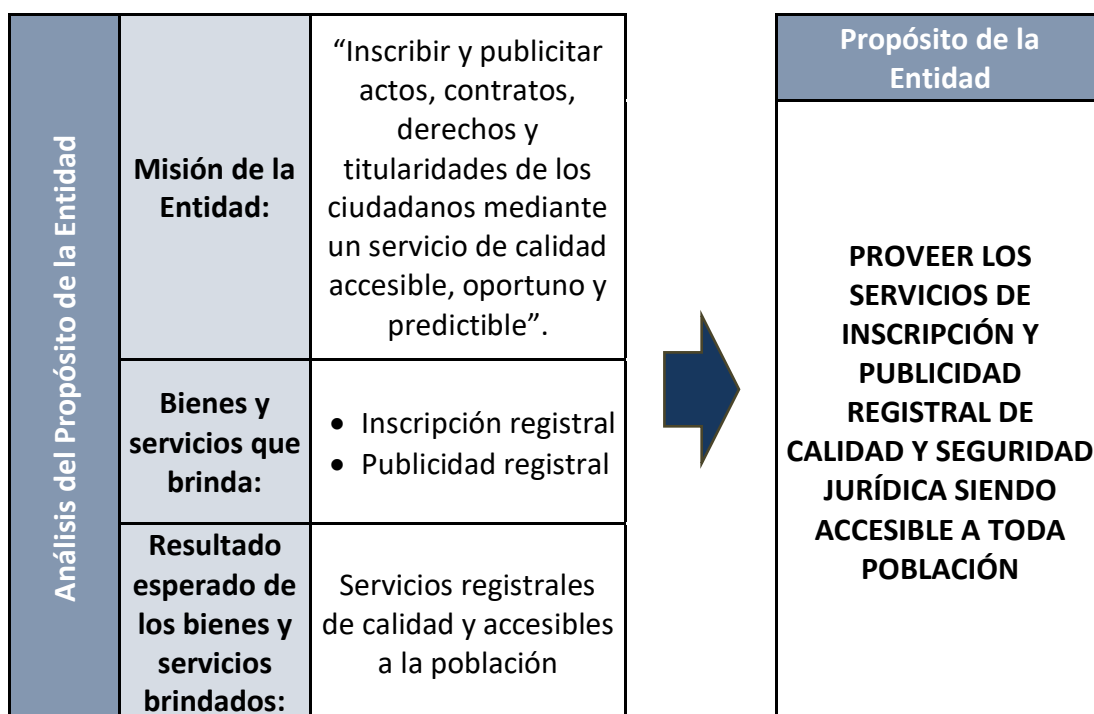
EL INSTRUMENTO DEBE SER APLICADO SI(X) NO()

ANEXO 05

RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

DETERMINACIÓN DE PRODUCTO/SERVICIO

Entidad Pública: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS - SEDE CENTRAL



MATRIZ CLIENTE – PRODUCTO

Bienes y Servicios		SERVICIO REGISTRAL	
		Inscripción Registral	Publicidad Registral
Persona	Ciudadanía	X	X
Categoría: Beneficiarios	Empresas	X	X
	Estado	X	
	Colaboradores	X	

ANEXO 06

MAPA DE PROCESOS



ANEXO 07

INVENTARIO DE PROCESOS

TIPO DE PROCESO	CÓD DE PROCESO N0	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 0	CÓD DE PROCESO N1	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 1	CÓD DE PROCESO N2	NOMBRE DEL PROCESO NIVEL 2	DUEÑO DEL PROCESO	CÓDIGO	NOMBRE DEL PROPROCEDIMIENTO
Estratégico	E01	Planificación y Presupuesto	E01.01	Formulación Estratégica y Presupuestal	E01.01.01	Formulación Estratégica	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	E01.01.01.01	Formulación del Plan Estratégico Institucional
								E01.01.01.02	Elaboración del Programa Presupuestal
								E01.01.01.03	Formulación del Plan Operativo Institucional
					E01.01.02	Programación y Formulación Presupuestaria	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Presupuesto	E01.01.02.01	Programación y Formulación del Presupuesto Institucional
								E01.01.02.02	Aprobación del Presupuesto Institucional
								E01.02.01.01	Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional
			E01.02	Ejecución y Evaluación Estratégica y Presupuestal	E01.02.01	Seguimiento de la Planificación Estratégica	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	E01.02.01.02	Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional
								E01.02.02	Ejecución Presupuestal
					E01.02.02.02	Certificación de Crédito Presupuestal			
					E01.02.02.03	Modificación Presupuestal			
			E01.02.02.04	Evaluación del Presupuesto Institucional					
			E01.03	Seguimiento de los Servicios Registrales	E01.03.01	Elaboración de Información estadística y evaluación de estudios de creación y conversión de oficinas	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - Oficina de Planeamiento	E01.03.01.01	Elaboración de Reportes Estadísticos de Servicios Registrales
								E01.03.01.02	Creación, Supresión y/o Traslado de Oficinas Receptoras
E01.03.01.03	Conversión de Oficinas Receptoras a Oficinas Registrales								

								E01.03.01.04	Diagnóstico de Satisfacción de los Servicios Registrales
Estratégico	E02	Gestión de Comunicaciones e Imagen Institucional	E02.01	Administración de la Comunicación	E02.01.01	Planificación de la Comunicación	Oficina General de Comunicaciones	E02.01.01.01	Formulación del Plan de Comunicaciones
								E02.01.01.02	Formulación del Plan de Estrategia Publicitaria
								E02.01.01.03	Elaboración y ejecución de Campaña(s) publicitaria(s)
								E02.01.01.04	Seguimiento y evaluación de planes
					E02.01.02	Administración de Medios Tradicionales	Oficina General de Comunicaciones	E02.01.02.01	Seguimiento Diario de Medios de Comunicación Tradicionales
								E02.01.02.02	Elaboración de contenidos para Notas de prensa y entrevistas con Medios de Comunicación
					E02.01.03	Administración de Medios Alternativos de Comunicación	Oficina General de Comunicaciones	E02.01.03.01	Administración de Intranet Institucional
								E02.01.03.02	Administración de Redes Sociales
								E02.01.03.03	Administración de Página Web y Portal de Transparencia
			E02.02	Administración de la Imagen Institucional	E02.02.01	Diseño, edición y difusión de publicaciones y material institucional	Oficina General de Comunicaciones	E02.02.01.01	Diseño de material o comunicaciones institucionales
								E02.02.01.02	Administración de Medios Audiovisuales
								E02.02.01.03	Difusión de material o comunicaciones Institucionales
					E02.02.02	Promoción de la Imagen Institucional y Protocolo	Oficina General de Comunicaciones	E02.02.02.01	Organización de Eventos Institucionales
								E02.02.02.02	Promoción de campañas de proyección Social
E02.02.02.03	Evaluación de la identidad corporativa en oficinas registrales y oficinas receptoras								
E02.02.02.04	Elaboración de comunicaciones protocolares								
E03.01	Administración Normativa	E03.01.01	Elaboración de Documentos de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.01.01.01	Modificación y Actualización de Documentos de Gestión			
					E03.01.01.02	Actualización del TUPA			
		E03.01.02	Elaboración de Directivas internas	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.01.02.01	Elaboración y Actualización de Directivas Internas			

					E03.01.03	Elaboración de Memoria Anual	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.01.03.01	Elaboración de la Memoria Anual
			E03.02	Gestión por Procesos	E03.02.01	Implementación de la Gestión por Procesos	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.02.01.01	Determinación de procesos
				E03.02.01.02				Seguimiento, medición y análisis de procesos	
				E03.02.01.03				Mejora de procesos	
				E03.02.01.04				Aplicación de simplificación administrativa	
					E03.02.02	Gestión de la Calidad de los servicios	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.02.02.01	Aplicación de la Norma Técnica para la gestión de la Calidad de servicios
					E03.02.03	Articulación de los Sistemas de Gestión	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	E03.02.03.01	Monitoreo y seguimiento de los Sistemas de Gestión
Estratégico	E04	Gestión de Inversiones	E04.01	Gestión de Inversiones	E04.01.01	Programación multianual de inversiones	Unidad Formuladora	E04.01.01.01	Requerimiento para la programación multianual de inversiones
								E04.01.02.01	Formulación y evaluación de los proyectos de inversión
									E04.01.02.02
				E04.01.03	Gestión para la ejecución de las inversiones	Unidad Ejecutora	E04.01.03.01	Ejecución de las inversiones	
Estratégico	E05	Gestión Registral	E05.01	Dirección Técnica Registral	E05.01.01	Gestión de Catastro Registral	Sub Dirección de Catastro Registral	E05.01.01.01	Supervisión de Órganos Desconcentrados
								E05.01.01.02	Elaboración de proyectos de normas técnicas y lineamientos vinculadas con la función de Catastro Registral
								E05.01.01.03	Seguimiento a la actualización, mantenimiento y estandarización de la información de catastro registral (BGR)
								E05.01.01.04	Elaboración de informes técnicos de segunda instancia para duplicidades
					E05.01.02	Gestión de Capacitación Registral	Sub Dirección de Capacitación Registral	E05.01.02.01	Formulación, implementación, seguimiento y evaluación de actividades de Predictibilidad Registral
								E05.01.02.02	Gestión de programas de capacitación presencial para la función registral
								E05.01.02.03	Gestión de la virtualización de cursos para la función registral

						E05.01.02.04	Diseño y gestión de plataformas tecnológicas de predictibilidad y capacitación registral
						E05.01.02.05	Gestión de convenios de capacitación con organismos especializados
						E05.01.02.06	Formulación, implementación y evaluación de encuentros del Archivo Registral
						E05.01.02.07	Edición y publicación de material bibliográfico especializado en materia registral
						E05.01.02.08	Gestión del Centro de Documentación e Información Registral
						E05.01.02.09	Oficialización y Gestión de Eventos Nacionales e Internacionales en materia Registral
						E05.01.02.10	Gestión de encuentros Interinstitucionales en materia registral
						E05.01.02.11	Formulación de propuestas de lineamientos de predictibilidad y capacitación registral
						E05.01.02.12	Gestión para la capacitación de usuarios de los servicios registrales
						E05.01.02.13	Formulación de cuestionario para selección de personal CAS o Suplencias a Nivel Nacional
						E05.01.02.14	Gestión de la virtualización de tutoriales para usuarios del servicio registral
			E05.01.03	Gestión de Normativa Registral	Sub Director de Normativa Registral	E05.01.03.01	Atención de apelación en los procedimientos de duplicidad de partidas y reconstrucción de títulos archivados
						E05.01.03.02	Absolución de consultas técnico registrales formuladas por los Órganos y Unidades Orgánicas
						E05.01.03.03	Elaboración de proyectos de directivas y normas de carácter registral que deben ser aprobados por la DTR
						E05.01.03.04	Formulación de proyectos normativos generales de carácter registral
						E05.01.03.05	Emisión de dictámen en los procedimientos administrativos sancionadores contra verificadores
						E05.01.03.06	Emisión de opinión especializada en los asuntos de su competencia
			E05.01.04		Sub Director de Operaciones	E05.01.04.01	Formulación de la propuesta de Política General para el desarrollo de los servicios registrales

							Registrales / Director Técnico Registral	E05.01.04.02	Planificación, supervisión de acciones de gestión y control de riesgos en la función registral a nivel nacional	
								E05.01.04.03	Control de calidad de los procedimientos de calificación y servicios de publicidad registral a nivel nacional	
								E05.01.04.04	Elaboración de propuestas de perfeccionamiento y simplificación de los procedimientos registrales	
								E05.01.04.05	Formulación y supervisión de programas de inclusión registral a nivel nacional	
								E05.01.04.06	Absolución de consultas y orientación al ciudadano respecto a procedimientos registrales a nivel nacional	
								E05.01.04.07	Formulación de propuesta de Política de atención de reclamos y mejora de servicios, elaboración de lineamientos y seguimiento	
						E05.01.05	Gestión de Dirección Técnica Registral	Director Técnico Registral	E05.01.05.01	Gestión de Encuentro de Unidades Registrales de todas las Zonas Registrales
									E05.01.05.02	Implementación del Sistema de Control Interno, identificación de riesgos y establecimiento de medidas de control en procedimientos de inscripción y servicios de publicidad registral
			E05.02	Tribunal Registral	E05.02.01	Gestión Registral	Tribunal	Salas del Tribunal Registral / Presidente del Tribunal Registral	E05.02.01.01	Atención de Recursos de apelación contra denegatoria de inscripción y publicidad registral
									E05.02.01.02	Supervisión del cumplimiento de las Normas Legales o Reglamentarias y Precedentes de observancia obligatoria
									E05.02.01.03	Plenos del Tribunal Registral
									E05.02.01.04	Atención de Recursos de Apelación contra la decisión de la Unidad Registral respecto a la oposición al Saneamiento Catastral Registral
Soporte	S01	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	S01.01	Trámite Documentario y Atención al Ciudadano	S01.01.01	Atención de Solicitudes de Información	Oficina General de Administración	S01.01.01.01	Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública	
					S01.01.01.02	Atención de Solicitudes de Información por Entidades del Estado				
					S01.01.02	Trámite de Documentación Externa	Gerencia General	S01.01.02.01	Trámite de Documentación Externa	
					S01.01.03	Atención de Reclamos	Gerencia General	S01.01.03.01	Atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias	

					S01.01.04	Atención de Documentos por Mesa de Trámite Documentario Virtual	Gerencia General	S01.01.04.01	Ingreso de solicitud por Mesa de Trámite Documentario Virtual y derivación al Sistema de Trámite Documentario
								S01.01.04.02	Respuesta al ciudadano y notificación de un documento externo por Mesa de Trámite Documentario Virtual
			S01.02	Administración del Archivo	S01.02.01	Administración del Archivo	Gerencia General	S01.02.01.01	Programa de Control Documental
								S01.02.01.02	Transferencia documental al Archivo Central Administrativo
								S01.02.01.03	Servicios Archivísticos
								S01.02.01.04	Eliminación de Documentos
Soporte	S02	Asesoría Jurídica	S02.01	Apoyo Legal	S02.01.01	Opinión sobre procedencia para suscripción de convenios	Oficina General de Asesoría Jurídica	S02.01.01.01	Suscripción o prórroga de convenios interinstitucionales y adendas
					S02.01.02	Atención a consultas legales	Oficina General de Asesoría Jurídica	S02.01.02.01	Atención de consultas y emisión de opinión legal
								S02.01.02.02	Atención a Procedimiento Administrativo Sancionador de Martillero Público
Soporte	S03	Gestión Logística	S03.01	Contrataciones de Bienes y Servicios	S03.01.01	Programación y Seguimiento	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.01.01.01	Formulación del Cuadro de Necesidades y Plan Anual de Contrataciones
								S03.01.01.02	Modificación del Plan Anual de Contrataciones
					S03.01.02	Ejecución de las Adquisiciones	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.01.02.01	Contrataciones bajo la Ley de Contrataciones del Estado
								S03.01.02.02	Bienes y Servicios excluidos del ámbito de la Ley de Contrataciones del Estado
					S03.01.03	Seguimiento Contractual	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.01.03.01	Ejecución Contractual de Bienes y Servicios
								S03.01.03.02	Elaboración de Contratos Adicionales, Reducciones y/o Complementarios
			S03.02	Administración de Bienes	S03.02.01	Administración del Almacén	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.02.01.01	Recepción y Registro de Bienes en Almacén
								S03.02.01.02	Salida de Bienes de Almacén
								S03.02.01.03	Inventario de Almacén
					S03.02.02	Administración de los Bienes Patrimoniales	Oficina General de Administración - Oficina de Abastecimiento	S03.02.02.01	Registro y Codificación de Bienes Patrimoniales
S03.02.02.02	Alta de Bienes Patrimoniales								

								S03.02.02.03	Asignación de Bienes Patrimoniales
								S03.02.02.04	Inventario físico de Bienes Patrimoniales
								S03.02.02.05	Autorización para el Desplazamiento Interno y Externo de los Bienes Patrimoniales
								S03.02.02.06	Afectación de Bienes en Uso
								S03.02.02.07	Atención de Siniestros
								S03.02.02.08	Baja de Bienes Patrimoniales
								S03.02.02.09	Disposición de Bienes Patrimoniales dados de Baja
Soporte	S04	Gestión de Recursos Humanos	S04.01	Planificación de Recursos Humanos	S04.01.01	Planificación de Recursos Humanos	Oficina General de Recursos Humanos	S04.01.01.01	Proyección de personal CAS y Practicante
								S04.01.02.01	Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas
			S04.02	Organización del Trabajo y su Distribución	S04.02.01	Diseño y Administración de Puestos	Oficina General de Recursos Humanos	S04.02.01.01	Actualización de documentación de gestión organizacional
			S04.03	Gestión del Empleo	S04.03.01	Selección de Personal	Oficina General de Recursos Humanos	S04.03.01.01	Selección de Personal
								S04.03.01.02	Vinculación del Personal
								S04.03.01.03	Incorporación de personal
					S04.03.02	Gestión de la Administración de Personas	Oficina General de Recursos Humanos	S04.03.02.01	Actualización y Préstamo de Legajos
								S04.03.02.02	Supervisión de la asistencia
								S04.03.02.03	Asignación de desplazamiento y encargaturas
								S04.03.02.04	Ejecución de medidas disciplinarias
								S04.03.02.05	Renovación de contratos o convenios con el Personal
			S04.03.02.06	Desvinculación del personal					
			S04.04	Gestión del Rendimiento	S04.04.01	Gestión del Rendimiento	Oficina General de Recursos Humanos	S04.04.01.01	Establecimiento de metas y compromisos
								S04.04.01.02	Seguimiento y Evaluación de Metas y Compromisos

								S04.04.01.03	Evaluación de Desempeño
			S04.05	Gestión de la Compensación	S04.05.01	Administración de Compensaciones y Pensiones	Oficina General de Recursos Humanos	S04.05.01.01	Compensación del personal y pago de pensiones
								S04.05.01.02	Liquidación de Beneficios Sociales
								S04.05.01.03	Solicitud y rendición de viáticos
			S04.06	Gestión del Desarrollo y Capacitación	S04.06.01	Capacitación del Personal	Oficina General de Recursos Humanos	S04.06.01.01	Preparación de recursos y ejecución de capacitación del personal
								S04.06.01.02	Seguimiento y evaluación de la eficacia de la Capacitación
			S04.07	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	S04.07.01	Supervisión de las relaciones laborales, individuales y colectivas	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.01.01	Supervisión de las relaciones laborales, individuales y colectivas
					S04.07.02	Seguridad y Salud en el Trabajo	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.02.01	Implementación del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
					S04.07.03	Bienestar Social	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.03.01	Supervisión de condiciones de Bienestar Social
								S04.07.03.02	Atención a las necesidades médicas del Personal
					S04.07.04	Cultura y Clima Organizacional	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.04.01	Estudios de Cultura y Clima organizacional
								S04.07.04.02	Incentivos y reconocimientos
			S04.07.05	Comunicación Interna	Oficina General de Recursos Humanos	S04.07.05.01	Administración de la Comunicación Interna		
Soporte	S05	Gestión Contable y Financiera	S05.01	Administración Financiera	S05.01.01	Administración de Ingresos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.01.01	Administración de Ingresos
					S05.01.02	Administración de Fondo de Caja Chica	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.02.01	Apertura de Fondo de Caja Chica
								S05.01.02.02	Ejecución de Fondo de Caja Chica
								S05.01.02.03	Cierre de Fondo de Caja Chica
					S05.01.03	Administración de Fondo de Compensaciones	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.03.01	Otorgamiento del Fondo de Compensación
								S05.01.03.02	Rendición del Fondo de Compensación
					S05.01.04	Rendición de fondos por encargo y viáticos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.04.01	Rendición de fondos por encargo y viáticos
					S05.01.05	Arqueos de Fondos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.05.01	Arqueo de Fondos

					S05.01.06.01	Programación, redistribución y ampliación de Calendario de Pago		
				S05.01.06	Administración de Egresos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.06.02	Administración de Egresos
							S05.01.06.03	Devolución a la Cuenta Única del Tesoro Público
							S05.01.06.04	Presentación de declaraciones tributarias
				S05.01.07	Administración de Documentos Titulo Valor	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.07.01	Registro y Custodia de Documentos Titulo Valor
							S05.01.07.02	Ejecución de Documento Titulo Valor
				S05.01.08	Transferencias y trasposos	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.08.01	Transferencia de la Cuenta Recaudadora a la CUT
				S05.01.09	Conciliación de cuentas	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.09.01	Conciliación de Cuentas Bancarias
				S05.01.10	Reportes Financieros	Oficina General de Administración - Oficina de Tesorería	S05.01.10.01	Elaboración del Reporte de Saldos de Fondos Públicos
			S05.01.10.02				Elaboración del Reporte de Flujo de Caja Financiero	
			S05.01.10.03				Elaboración del Reporte de Demostración del Saldo Balance	
		S05.02	Administración Contable	S05.02.01	Apertura de Cuentas Contables	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.01.01	Apertura de Cuentas Contables
				S05.02.02	Contabilización de Ingresos, Egresos y Operaciones Complementarias	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.02.01	Contabilización de Ingresos, Egresos y Operaciones Complementarias
				S05.02.03	Conciliación Contable y Presupuestal	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.03.01	Conciliación de Operaciones Recíprocas con Entidades del Estado
							S05.02.03.02	Conciliación Presupuestal
							S05.02.03.03	Conciliación de Demandas Judiciales en contra de la SUNARP
							S05.02.03.04	Conciliación de la Ejecución Presupuestaria y Financiera
				S05.02.04	Presentación de la Confrontación de Operaciones Autodeclaradas a la SUNAT	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.04.01	Presentación de la Confrontación de Operaciones Autodeclaradas a la SUNAT

					S05.02.05	Elaboración de Estados Financieros	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.05.01	Elaboración del Estado de Flujos de Efectivo
								S05.02.05.02	Elaboración de Notas a los Estados Financieros
								S05.02.05.03	Elaboración de Estados Financieros
					S05.02.06	Evaluación Contable - Financiera	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.06.01	Evaluación de Resultados
					S05.02.07	Determinación de Costos	Oficina General de Administración - Oficina de Contabilidad	S05.02.07.01	Determinación de Costos para el Establecimiento de Tasas Registrales
Soporte	S06	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)	S06.01	Gobierno Corporativo de TIC's	S06.01.01	Planificación y Dirección de TICs	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.01.01.01	Elaboración del Plan de Continuidad de la Información
								S06.01.01.02	Elaboración del Plan de Recuperación ante desastres
								S06.01.01.03	Elaboración del Plan de Seguridad de la Información
					S06.01.02	Gestión Estratégica de TICs	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.01.02.01	Gestión de infraestructura tecnológica
								S06.01.02.02	Innovación de tecnología
								S06.01.02.03	Gestión de niveles de servicio de terceros
			S06.02	Administración de TIC's	S06.02.01	Ingeniería de software y gestión del cambio de TIC's	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.01.02.04	Definición de procesos y organización de TIC's
								S06.01.02.05	Evaluación y gestión de riesgos de TIC's
								S06.02.01.01	Gestión de proyectos Ingeniería de Software
					S06.02.01.02	Control de Calidad de Software			
					S06.02.01.03	Gestión de Pases a Producción			
					S06.02.02	Gestión de la continuidad de los servicios TIC's	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.02.01	Operatividad de redes y comunicaciones
			S06.02.02.02	Operatividad de servidores					
			S06.02.02.03	Operatividad de Bases de Datos					
			S06.02.02.04	Operatividad de la bodega de datos					
S06.02.02.05	Activación del Plan de Recuperación ante desastres								
S06.02.03	Soporte de TIC's		S06.02.03.01	Atención por mesa de servicios e incidentes					

								S06.02.03.02	Mantenimiento de software aplicativo
							Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.03.03	Configuración de software y hardware
							Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.03.04	Administración de licencias e inventario de software
							Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.03.05	Administración de inventario de hardware
							Oficina General de Tecnologías de Información	S06.02.03.06	Mantenimiento de infraestructura tecnológica
			S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC's	S06.03.01	Seguridad de la Información	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.01.01	Administración del data center
			S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC's	S06.03.01	Seguridad de la Información	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.01.02	Administración de roles y perfiles de acceso
			S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC's	S06.03.01	Seguridad de la Información	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.01.03	Ejecución y restauración de copia de respaldo de información
			S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC's	S06.03.02	Calidad de los Servicios de TICs	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.02.01	Evaluación y monitoreo del control interno de TI
			S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC's	S06.03.02	Calidad de los Servicios de TICs	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.02.02	Evaluación del desempeño de planes
			S06.03	Evaluación y monitoreo del desempeño de TIC's	S06.03.02	Calidad de los Servicios de TICs	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.03.02.03	Aseguramiento del cumplimiento regulatorio
			S06.04	Atención y Entrenamiento a usuarios	S06.04.01	Respuesta a solicitudes internas, externas y capacitación de usuarios	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.04.01.01	Elaboración de informes técnicos
			S06.04	Atención y Entrenamiento a usuarios	S06.04.01	Respuesta a solicitudes internas, externas y capacitación de usuarios	Oficina General de Tecnologías de Información	S06.04.01.02	Capacitación y entrenamiento de usuarios
Soporte	S07	Defensa Jurídica	S07.01	Atención de la Defensa Jurídica	S07.01.01	Presentación y/o contestación de la Demanda o Denuncia	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.01.01	Presentación y/o contestación de la Demanda o Denuncia
					S07.01.02	Atención de Audiencias y Sentencias	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.02.01	Defensa Jurídica en Proceso Arbitral
								S07.01.02.02	Defensa Jurídica en Procesos Laborales o Civil
								S07.01.02.03	Defensa Jurídica en Proceso Penal
								S07.01.02.04	Presentación de Recursos en Proceso Constitucional o Contencioso Administrativo
					S07.01.03	Ejecución de Obligaciones y Pagos Judiciales	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.03.01	Ejecución de obligaciones judiciales
								S07.01.03.02	Ejecución de pago de reparación civil
					S07.01.04	Seguimiento y reportes de acciones de la Defensa Jurídica	Órgano de Defensa Jurídica Institucional	S07.01.04.01	Seguimiento y reporte de desempeño de casos judiciales al Procurador General del Estado
								S07.01.04.02	Reporte de ejecución de demandas judiciales y arbitrales

NOTA BIOGRÁFICA

Kattia Fiorela Serrano Espinoza, nació en la ciudad de Huánuco un 04 de diciembre de 1990, hija de don Celestino Serrano Vásquez y de doña Hermelinda Pilar Espinoza Chávez. Culminó sus estudios primarios los realizó en la Institución Educativa “San Pedro” y sus estudios secundarios en la Institución Educativa “Nuestra Señora de las Mercedes” de la ciudad de Huánuco.

Realizó sus estudios de pregrado en Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, obteniendo su título profesional en el año 2015. Actualmente se desempeña laboralmente en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Sede Central de la ciudad de Lima.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 19:00h, del día lunes 20 DE JUNIO DE 2022 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Nerida del Carmen PASTRANA DIAZ
Dr. Marco Antonio VILLAVICENCIO CABRERA
Mg. Jimmy Grover FLORES VIDAL

Presidenta
Secretario
Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Rosario VARGAS RONCAL (Resolución N° 0816-2016-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, Doña Kattia Fiorela SERRANO ESPINOZA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – SEDE CENTRAL".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Discreto (18)
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara APROBADA
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20.00 horas de 20 de junio de 2022.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 72459224

.....
SECRETARIO
DNI N° 22490802

.....
VOCAL
DNI N° 22523461

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01674-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – SEDE CENTRAL”**, realizado por la Maestría en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, **Kattia Fiorela SERRANO ESPINOZA** cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máximo al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 03 de junio de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: SERRANO ESPINOZA KATTIA FIORELA

DNI: 46662409

Correo electrónico: kattia305@hotmail.com

Teléfono de casa: ----

Celular: 959416312

Oficina: ----

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	<u>GESTIÓN Y NEGOCIOS</u>
Mención:	<u>GESTIÓN DE PROYECTOS</u>

Grado obtenido:

MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS

Título de la tesis:

"GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS – SEDE CENTRAL"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 20 de agosto de 2022

Firma del autor