



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Gestión de la norma ISO 9001: 2015 y procedimientos administrativos
en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto -
2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Ramos Huamán, Analí (orcid.org/0000-0003-1226-3556)

ASESORA:

Dra. Cajan Villanueva, Marina (orcid.org/0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por concederme la vida, a mis padres por el apoyo incondicional.

Analí

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por el complemento de mi superación, a mis docentes por la dedicación exclusiva, el incentivo

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Nivel de Investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015.....	21
Tabla 2. Nivel de procedimientos administrativos.....	22
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	23
Tabla 4. Dimensión del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos...	24
Tabla 5. Prueba de correlación entre las variables.....	25

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de los datos entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos.....	25
--	----

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto 2022; fue una investigación de tipo básica y diseño no experimental descriptiva correlacional, la población y la muestra lo conformaron 35 trabajadores administrativos, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que, el nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 es alto con 65.7 %, medio con 25.7 % y bajo con 8.6 %. El nivel de procedimientos administrativos desarrollados fue alto con 60 %, medio con 28.6 % y bajo con 11.4 %. La dimensión con mayor grado de relación fue la planificación ($\rho = 0.774$) seguido de la organización con $\rho = 0.719$ y dirección con 0.584. Finalmente, se concluyó que, existe relación positiva considerable ($\rho = 0.733$) y significativa ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$) entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.

Palabras clave: gestión, expectativa, norma.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard and the administrative procedures in the National Superintendence of Public Registries Tarapoto - 2022; It was a basic type research and non-experimental descriptive correlational design, the population and the sample were made up of 35 administrative workers, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that the level of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard is high with 65.7%, medium with 25.7% and low with 8.6%. The level of developed administrative procedures was high with 60%, medium with 28.6% and low with 11.4%. The dimension with the highest degree of relationship was planning ($\rho = 0.774$) followed by organization with $\rho = 0.719$ and direction with 0.584. Finally, it was concluded that there is a considerable ($\rho = 0.733$) and significant ($p - \text{value} = 0.000 < 0.05$) positive relationship between the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard and the administrative procedures in the National Superintendency of Registries Public Tarapoto - 2022.

Keywords: management, expectation, norm.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de este siglo XXI, la calidad ha pasado a ser como uno de los estándares más relevantes de las organizaciones y está directamente ligada a su prosperidad y desarrollo. La ISO 9001 es la norma mundial distribuida por la ISO (Organización Internacional de Normalización) para establecer realmente un Sistema de control de calidad (Ealde, 2020). Hasta este momento, más de un millón de asociaciones de todo el planeta han ejecutado y garantizado su marco de administración de la calidad en los últimos tiempos. Todas ellas han comprobado que con la ejecución de la norma han obtenido fantásticos resultados, trabajando en su productividad y ahorrando en costes. En este sentido, la administración de la calidad permite a las asociaciones, por ejemplo, los elementos públicos para diseñar, ejecutar y controlar los ejercicios esenciales para el giro y la satisfacción de su objetivo central. Es a través de la disposición de administraciones con grandes principios que una asociación crea un ambiente de autoridad entre todos los compañeros de equipo y clientes finales (Universidad Cooperativa de Colombia, 2019).

En el Perú, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, es una institución desconcentrada e independiente encargado de administrar los registros públicos, y una de sus capacidades y facultades fundamentales es dirigir los arreglos y principios especializados - bóvedas de trabajo de las bibliotecas públicas que conforman el Sistema Nacional, ordenando y clasificando, gestionando, coordinando, planificando y regular las inscripciones y presentación de actas y acuerdos en los Archivos que componen el Sistema (Gobierno del Perú, 2021). En el afán de cumplir con su finalidad y propósito institucional, debe regir en ella una adecuada y eficiente gestión de sus procedimientos administrativos. Sin embargo, el tema relacionado a la calidad y su respectiva gestión alineado a los procedimientos administrativos es desconocido. Sin embargo, al ser una entidad fundamental para el funcionamiento y control público peruano, la calidad es un tema crucial manejada por ellos.

Bajo ese enfoque está la norma ISO 9001: 2015 que pretende garantizar el cumplimiento acertado de la dirección. En la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Tarapoto, existen muchos trámites que requieren ser atendidos, para ello, están los procedimientos administrativos, cuyos mecanismos permiten la dirección y el avance de la resolución de dichos tramites. Sin lugar a duda, uno de los temas que prestan mayor atención la SUNARP es la calidad que ofrece para con sus usuarios, para ello los responsables de realizar dicha actividad cuentan con la flexibilidad de la norma ISO 9001: 2015. En este sentido, el problema que se ha identificado es que se desconoce el nivel con el que se gestiona la calidad en base a la norma descrita, así como la calidad en cuanto a los procedimientos administrativos. Asimismo, existe un desconocimiento de la posible relación que exista entre la gestión de la calidad del procedimiento administrativo mediante la norma ISO 9001 2015.

Conociendo todo aquello, se determina como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022? ¿Cuál es el nivel de los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022? ¿Cuál es la dimensión del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022?

Es así que, el presente trabajo se justificó teóricamente, porque el estudio brindó información relevante a las teorías respectivas, para gestión de la calidad mediante la norma internacional 9001: 2015, y a la conceptualización del procedimiento administrativo, mediante las cuales, se podrán establecer las relaciones teóricas respectivas que ayudarán a la discusión de la investigación. Por otra parte, también tuvo implicancias prácticas, debido a que se resolvió el problema del desconocimiento del nivel de gestión de

calidad mediante la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, así como también, el desconocimiento del nivel de procedimiento público. También, la presente investigación se justificó por conveniencia porque, el desarrollo fue útil poder determinar el vínculo que existe entre la gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el procedimiento administrativo, resultado que nos indicó la determinación de la gestión de la calidad para con los procedimientos administrativos en la institución. Del mismo modo, en lo social, contribuyó con la SUNARP, en medida que, los resultados encontrados en la indagación, lo usen como un indicador que demuestre el comportamiento de las variables y tomen decisiones en base a ello. Y por último y no menos importante que los demás, la presente fue un estudio que tiene un enfoque metodológico adecuado y evaluado por expertos, mediante la cual, garantiza que los resultados obtenidos sean objetivos y que cumplan al propósito de la investigación. Basándose en lo ya descrito anteriormente.

Se tuvo como **objetivo general**: determinar la relación entre la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Como **objetivos específicos** se tuvo los siguientes: Identificar el nivel de la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Evaluar el nivel de procedimientos administrativos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Y, por último, analizar la relación entre las dimensiones de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.

Por último, la **hipótesis general** fue: Existe relación significativa entre la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Y las **hipótesis específicas**: H1: El nivel de la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022, es alto. El nivel de los procedimientos

administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022, es alto. La dimensión de la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022 es la planificación.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Hernández (2019), cuyo tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental y correlacional, la población y muestra fue de 45 directivos, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, es necesario conocer la empresa internamente para empezar apropiadamente con el proceso, por esta razón y pensando en la transformación de la compañía se integró un sistema en una plataforma que proporcionó la compañía, donde el personal en general podrá encontrar los manuales, procesos, instructivos y formatos cuando ellos lo necesiten, asimismo la gestión de la calidad constituyen una base sólida que contribuye con la política de la compañía que desea ser reconocida por entregar equipos con los más altos patrones de atributo.

Abril (2018), su apartado científico fue de tipo cualitativo, no experimental, la población y muestra fue de 17 directivos organizacionales, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que, que las técnicas ejemplificadas en este trabajo, así como las capacidades expuestas, sean consideradas para su investigación, aprobación y aplicación, para lograr el mejoramiento incesante del elemento, del mismo modo, lo que influye en la pericia y viabilidad de las técnicas regulatorias, por lo que difiere ejercicios y tareas. Se realizaron procesos de acuerdo a los prerrequisitos de la norma ISO 9001:2015 para dotar a la fundación de un instrumento fundamental para trabajar sobre la naturaleza de cada uno de los ejercicios realizados para asistir a la sala, y un grafo jerárquico para el establecimiento, cuyo marco será trabajar sobre la naturaleza de las administraciones notificadas.

Gómez (2019), su investigación fue de tipo aplicada, descriptiva, la población y muestra fue de 65 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que, a lo largo de la ISO 9001 existe el interés de investigar la exposición del Sistema de Gestión de la Calidad, decidir la oposición que influye en la presentación del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar la exposición y productividad. Esto es más común dentro del examen de ejecución. Las necesidades a lo largo de este segmento incluyen la

importancia de observar, estimar, investigar y evaluar el sistema, también los procesos de revisión interna y auditoría de los ejecutivos por este motivo.

A nivel nacional, Centeno y Portillo (2021), el estudio fue de tipo documentada y aplicada, cualitativa – cuantitativa, diseño descriptivo correlacional, la población y muestra fue de 67 personas, la técnica fue la encuesta y de instrumento cuestionario. Concluyeron que, es necesario el fortalecimiento de las competencias laborales y la implementación de estrategias funcionales para incrementar la calidad como parte de la responsabilidad organizacional para entregar un servicio competitivo de acuerdo a la demanda del mercado, debido que la gestión de cada una de las dimensiones de la norma permite incrementar la eficiencia organizacional para el mejoramiento de la calidad.

Pacheco (2021), su artículo que fue de tipo aplicada con un grado correlacional, la población y muestra fue de 90 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que, la ejecución trata de aclarar los requerimientos del clima dinámico y despiadado a través de una atención a los ciclos normativos, realizando el marco de gestión de calidad de cara al avance de las estrategias de fiscalización de activos, datos reportados, tareas, ordenamiento, ordenamiento de control y administración, y evaluación de la ejecución con verificación y estimación del marco dentro de un proceso de mejora persistente a la luz del ciclo de Deming.

Delgado y Monja (2020), en su investigación que fue de tipo descriptiva propositiva, la población y muestra fue igual a 34 directivos, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron que, en los ciclos de preparación y escolarización permanente de la Universidad Nacional de San Martín, es insuficiente en el 44. 0% y normal en el 34,7%, en cuanto al avance de la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad, es deficiente en el 57,3% y habitual en el 32,0%, infiriendo que es muy esperable que el uso de un Sistema de Gestión de la Calidad a la luz de la norma ISO 9001: 2015 ayude a mejorar, en particular, el proceso de preparación y el desarrollo de la formación. También que, las diferentes oficinas que controlan y vigilan el índice de calidad de la administración sobre los ciclos para impartir la asistencia a la instrucción universitaria han ampliado su interés, incentivando

a las organizaciones a llevar a cabo una mejora constante, para ello, han planificado un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001: 2015 que se inclina hacia los ciclos de preparación y desarrollo de la capacitación de los docentes universitarios.

Se citó a Jamanca (2019), su estudio fue de tipo aplicada, la población y muestra fue de 26 directivos, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la planificación de un marco de gestión de la calidad, la ejecución de tal marco, la ejecución de un enfoque de gestión de la calidad, la prueba diferenciadora de ciclos clave por el marco de gestión y la diferenciación en el centro hacia una filosofía de perfeccionamiento continuo la cual permite aumentar el valor de los procedimientos empresariales. Se razona que los procesos sistemáticos de calidad son adecuados en la Dirección Comercial, ya que permite aumentar el valor de sus ciclos, siendo más productiva. De esta forma se sitúa mejor en términos de calidad dentro de la asociación, ya que se ajusta a su motivación y cualidades clave, también concluyó que la estrategia utilizada es el proyecto de ordenación, que permite representar los procesos de negocio al utilizar el marco propuesto, como indican las consecuencias del nivel de responsabilidad de la administración, el apoyo de los compañeros, la estimación, gestión y mejora de la exposición y, por tanto, una mayor valoración en los niveles de negocio.

Noriega (2018), en su artículo que fue de tipo aplicada, pre experimental, la muestra fue un total de 8 trabajadores de la empresa, para ello utilizó a la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que, la trascendencia del trabajo radica en la forma en que la ejecución del SGC otorga mejoras en el beneficio, eficiencia e intensidad de la asociación en la que se aplica, trabajando en su cuadro y situándose al acecho, siendo esto de fundamental trascendencia en el Área de Desarrollo, que es uno de los innovadores en trascendencia para el desarrollo monetario del país, y que, en ese sentido, es quizás la mayor fuente de trabajo para trabajadores hábiles y no hábiles

Arana (2018), su estudio fue de tipo aplicada, pre experimental, la población y muestra fue de 20 ciclos funcionales, la técnica fue el análisis documental

con su guía como instrumento. Concluyó que, los ciclos están correctamente introducidos dentro del catálogo de métodos, donde se detallan los ejercicios vitales para su realización y orientación, y en cuanto a su ejecución plantea una hoja de cálculo que incorpora mejoras salariales para la captación de nuevas competencias. Al realizar el examen también se pudo concluir que, para reconocer 20 ciclos funcionales y 9 procedimientos de ayuda, se acotaron 5 regiones: Administración y almacén, Dominio interno, Logística, Operaciones y Recursos humanos.

A nivel local, García (2020), su estudio fue de tipo básica, diseño no experimental cuya población fue de 157,719 ocupantes y una muestra de 383 ocupantes, se utilizó como procedimientos de la revisión y la encuesta como instrumento. Concluyó que, se plantea que existe una conexión entre los factores, refrendando lo expresado en la teoría de la exploración ($Rho = 0.811$). Finalmente, también se pudo concluir que los clientes no tienen la menor idea sobre el método autoritativo, consideran que las cuotas según el TUPA no están totalmente saldadas, en cuanto a la seguridad de los residentes, el personal del serenazgo debe realizar, debe efectivamente interesarse en preparándose para tener la opción de diferenciar las irregularidades.

Gavidia y Ruiz (2020), su indagación fue de tipo aplicada, de plan no exploratorio correlacional explicativo, la población y muestra fue de 24 compañeros de equipo, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la interacción normativa en su conjunto impacta en el registro de cotizantes en el Banco de Sangre Sede Tarapoto - 2018. De igual manera, es enorme dado su valor obtenido de 0,000 es inferior a 0,05, diferenciando la especulación, por lo cual se reconoce H_1 y se descarta H_0 . La cual también demuestra que la principal variable de interacción regulatoria según la impresión de los socios es y la más idónea según lo indicado por los aspectos leídos, en cuanto al modelo la ordenación es ordinaria, así mismo la administración jerárquica se encuentra en un nivel normal; en cuanto a la variable subsiguiente, alistamiento de benefactores, en cuanto a los aspectos

contemplados, ya que la confiabilidad se encuentra en un nivel estándar, esto debido a que la forma en que se anima a los contribuyentes no es la más adecuada.

Vallejos (2019), en su investigación que fue de tipo descriptiva propositiva y diseño no experimental, la población y muestra fue de catorce meses como el tiempo límite para la investigación, la técnica fue el análisis documental y el instrumento la guía de análisis. Concluyó que, los ciclos de preparación y preparación permanente de la UNSM-T está ausente en el 44.00% y es habitual en el 34,7%, y el grado de ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad en la UNSM-T es inadecuado en el 57,33% y de control en el 32,00%. Y se espera que el uso de un SGC a la luz de la norma ISO 9001: 2015 ayude con el trabajo en particular en el proceso de preparación y preparación constante.

En cuanto a las teorías que sostienen a esta investigación; en primer lugar, hablando de la primera variable **Gestión de calidad**, la gestión está caracterizada como un conjunto de estrategias que se completan para lograr un objetivo específico (Westreicher, 2020). En cuanto a su calidad, aquellos atributos caracterizados hacia el cliente final (ISO 9001, 2016). Además, la calidad generalmente no se limita a la naturaleza de un artículo o administración, sino que ahora también abarca cada una de las formas en que las asociaciones abordan los problemas y los supuestos para sus clientes, su personal y la sociedad en general (Camisón et al., 2006).

Así, la variable de estudio es abordada por un conjunto de enfoques, ciclos y sistemas archivados. Este conjunto caracteriza la forma en que la organización creará y transmitirá el artículo o administración a sus clientes, para garantizar su cumplimiento (Gorotiza y Romero, 2021). La administración de calidad ISO en este sentido ofrece una serie de reglas que ayudan a aplicar el SGC con resultados ideales, para asociaciones de varios tipos y tamaños (Carriel et al., 2018). Esta norma es importante de llevar a cabo en una asociación cuando necesita demostrar capacidad para ofrecer artículos y las administraciones cumplen con los requisitos previos del cliente y están de acuerdo con la regulación vigente en su circunstancia actual (Fontalvo y De

La Hoz, 2018). Asimismo, cuando realmente se quiere fidelizar al consumidor mediante una progresión de ciclos para trabajar en su actividad y en consecuencia garantizar la consistencia con todas las necesidades, tanto las esperadas por los clientes como las directrices (EALDE, 2020).

Así mismo Carriel et al. (2018), mencionan que la gestión de calidad se basa en obtener mejores los planes de desarrollo de cada actividad que existe dentro de la institución. Es por ello que la gestión de calidad busca evitar algún problema negativo cuando se da a cabo algún desarrollo de una actividad productiva, garantizar la calidad del producto y que se brinde una excelente atención. Así mismo Carriel et al. (2018), hacen mención que la población cada vez es más exigente con comprar productos de calidad, por ello, es importante que las empresas tengan un sistema que garantice una adecuada atención en cuanto al funcionamiento de la empresa y de esa manera se asegure la calidad de atención a los usuarios.

Por ende Carriel et al. (2018), mencionan que hoy en día las empresas quieren subir su productividad, rentabilidad y competitividad para que de esa manera se puedan implementar su sistema de gestión de calidad con el propósito de mejorar la atención hacia los clientes y que el producto este como el cliente quiere adecuándose a cada una de sus exigencias, así mismo la calidad es la base fundamental para que el cliente pueda llegar a ser fiel; además la empresa necesita de un líder con muchas estrategias para que pueda llegar a crecer cada día más y más.

El objetivo principal de esta norma es garantizar que una organización logre la fidelización de los consumidores mediante el establecimiento de procesos de mejora persistentes en su interior (Parra et al., 2019). Para lograr esto, se divide en siete los estándares de referencia. Entre ellos están: el centro del cliente, la administración, la inversión de la facultad de la asociación, el enfoque basado en la interacción, la mejora continua, la forma de lidiar con la navegación basada en la realidad y la correcta administración de las conexiones (Bocanegra et al., 2018). Estos estándares han sido establecidos a través de la información de especialistas mundiales en gestión y afirmación de la calidad (EALDE, 2020). Así mismo el sistema de gestión de calidad es

necesario dentro de una empresa para que puedan tener un manual donde cada trabajador este informado de el plan a ejecutarse y así la empresa este beneficiado con cada proyecto que se ejecute. Por ello Bocanegra et al. (2018), la gestión de calidad, cada vez más está siendo más importante ya que en cada organización se debe utilizar para obtener un mejor control, debido a que la población y las empresas cada vez más requieren de productos y una atención de calidad.

Por consiguiente, Parra et al. (2019), mencionan que la adecuada gestión de calidad brinda resultados y efectos positivos tanto en los clientes como en la empresa, ya que se basa en aplicar un control de calidad, y así mismo hacen uso de las tecnologías lo cual hace que la organización pueda mejorar su funcionamiento. Por otro lado, es importante que las empresas desarrollen sus funciones teniendo en cuenta la norma ISO 9001.

Las dimensiones de la variable son expuestas por Westreicher (2020) como las siguientes: primera dimensión: **planificación**, el análisis es necesario para determinar las necesidades internas, establece las metas, los objetivos, entre otros que permiten delinear el desarrollo de las actividades dentro de un periodo de tiempo específico. Segunda dimensión: **organización**, corresponde a la asignación de las responsabilidades de cada uno de los colaboradores para ejecutar las actividades planificadas, para ello, es necesario tener en cuenta las competencias laborales y la estructura organizacional. Tercera dimensión: **Dirección**, en ello se tiene en cuenta la necesidad de aplicar el liderazgo para orientar a los colaboradores como parte del acompañamiento necesario para posibilitar el logro de las metas y los objetivos dentro del tiempo planificado.

Continuando con la segunda variable, **procedimiento administrativo**, es un procedimiento está caracterizado como la representación de cómo se debe completar la ejecución de una interacción (Torres, 2019). Mientras que la organización alude a un cúmulo de información que se solicita y ordena, que da sentido a la forma de actuar y actividades de las asociaciones (Torres Hernández, 2014). Además, se hace referencia al hecho de que la organización se rastrea a través del examen de las capacidades que la

componen como una interacción, totalmente centrada para cumplir los objetivos fijados por la asociación (Correa, 2019). En este sentido, las técnicas gerenciales se caracterizan como un componente a través del cual la organización produce impactos legítimos en los dirigidos (Huapaya, 2015).

Es un conjunto de actividades cuyo objetivo extremo es la edad de una manifestación autoritaria (Casafranca, 2020). En otra definición, es la ordenación de los actos y la metodología que se maneja en las sustancias, incitando al dictado de una manifestación normativa que produce resultados legítimos particulares o singularizables acerca de los aspectos de interés, obligaciones o libertades de las entidades (Ley del Procedimiento Administrativo General, 2021). En cuanto a su importancia, el Instituto HEGEL de Ciencias la caracteriza como el arreglo de actos y sistemas importantes para que una sustancia dé una poderosa demostración gerencial, es decir, para crear resultados legítimos sobre los dirigidos (Boiz, 2020). También hace referencia a que es la sustancia funcional de la regulación empresarial en el Perú, orientando la utilización sustancial de prácticamente todas las ideas hipotéticas de la última opción (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021).

Este sistema se aplica cuando se necesita asegurar los privilegios de los dirigidos ante la Administración Pública, ya sea iniciando un método, solicitando un permiso, una petición o probando una demostración pasada. De igual forma, la estrategia regulatoria se aplica adicionalmente cuando es vital restringir la fuerza del Estado y sus autoridades, evitando la intervención en las decisiones que afectan las libertades de los ciudadanos (Obiol, 2018). En cuanto al contenido, compuesto por organizaciones específicas debe garantizar las libertades de los administrados y limitar la fuerza de los especialistas. Uno de estos fundamentos es el del “período sensible”, que obliga a todos los elementos a permitir un tiempo adecuado e inteligente para las actividades a realizar dentro de la metodología. También existe la tranquilidad autoritaria, que forma parte de un estándar que permite al supervisor aceptar la reacción del elemento cuando no ha atendido su solicitud dentro del tiempo establecido (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021).

Así mismo Obiol, (2018), menciona que el proceso administrativo dentro de una empresa es muy necesario ya que ayuda a controlar eficazmente si se está manejando de manera correcta los procedimientos, para así poder llegar a todos los objetivos propuestos que los gerentes apliquen en sus empresas.

De acuerdo a Trujillo (2020), los procedimientos administrativos están debidamente normados y definidos en los lineamientos institucionales, por lo cual deben ser cumplidos a cabalidad por cada uno de los colaboradores de acuerdo a las responsabilidades asignadas, en este sentido, las entidades públicas necesitan llevar a cabo actividades para el monitoreo respecto al cumplimiento de las obligaciones para garantizar la máxima eficiencia en los resultados. Es necesario además que los directivos organizacionales se encuentren capacitados para cumplir sus responsabilidades a cabalidad en cuanto al monitoreo continuo de las actividades y los procedimientos establecidos para cada uno de los colaboradores de acuerdo a sus competencias y el área en el cual se encuentran, de modo que se pueda garantizar el máximo nivel de eficiencia de cada uno de ellos para obtener los resultados que conlleven a lograr los objetivos estratégicos institucionales. Asimismo, es importante la comunicación institucional como mecanismo para dar conocimiento de las responsabilidades de cada uno de ellos como parte de un requisito esencial para propiciar la obtención de resultados en base a las planificaciones o proyecciones respectivas teniendo en cuenta las necesidades institucionales.

Según González et al (2020), la responsabilidad de las entidades públicas para fortalecer los procedimientos administrativos, recae sobre cada uno de los funcionarios que se encuentran encargados de llevar a cabo las actividades que forman parte del proceso, todo ello debe estar enmarcado en un enfoque de calidad orientado hacia la mejora continua de cada uno de los procesos que conlleven a entregar un servicio eficiente capaz de satisfacer las necesidades del público y dar solución a los problemas cotidianos. Es necesario además la integración de recursos tecnológicos para hacer posible que los servicios sean entregados de manera dinámica utilizando la menor cantidad de tiempo posible y facilitando que estos se enteren de manera virtual

sin la necesidad de acceder físicamente a las oficinas presenciales; sin embargo, es importante considerar además que este es un proceso que demandan de una gran cantidad de recursos financieros, por lo tanto necesita ser planificados de manera estratégica para gestionar todos aquellos elementos necesarios que ayuden a realizar una integración productiva para mejorar los resultados respecto a la calidad de los servicios administrativos entregados.

De acuerdo a Fernández (2020), como parte de la responsabilidades institucionales, es importante destacar que los directivos y los colaboradores operativos tienen la responsabilidad de desempeñarse bajo el mayor nivel de productividad posible para permitir que los servicios entregados de manera eficiente de acuerdo los estándares de calidad estipulados, para ello, que las entidades deben garantizar la entrega de los recursos tangibles e intangibles que son necesarios para un óptimo nivel de desempeño, dentro de los cuales se encuentra una infraestructura adecuada con las condiciones climatológicas correctas para garantizar una estadía cómoda mientras se encuentran realizando sus actividades, asimismo es importante integrar los procedimientos para garantizar la seguridad y la salud en el espacio de trabajo; todo ello permitirá que los colaboradores se desempeñen de acuerdo a las responsabilidades asignadas y el nivel de productividad estipulado para cada uno de ellos, es decir, tendrá la capacidad y los argumentos necesarios para mejorar los procesos administrativos ofrecidos hacia los usuarios, como lo cual, es necesario su fortalecimiento continuo que conlleve a obtener los resultados deseados dentro del tiempo estipulado por la entidad.

Según Neyra (2018), uno de los problemas relacionados con los procedimientos administrativos dentro de las entidades públicas, es la falta de eficiencia respecto a la utilización del tiempo como un elemento indispensable para integrar la calidad, esto debido a que diversos estudios han demostrado que los colaboradores se encuentran insatisfechos por la calidad brindada y a que los colaboradores se toman demasiado tiempo para realizar un trámite o proceso; todo ello da una clara muestra de la necesidad de fortalecer cada una de estas actividades a través de un análisis exhaustivo y aceptados una

necesidades institucionales de cada sector debida que cada uno de ellos pueden presentar variaciones sobre los problemas básicos. Por lo tanto, se destaca la necesidad de realizar un seguimiento continuo a la eficiencia de las entidades públicas sobre los procesos administrativos, todo ello con la finalidad de realizar el fortalecimiento óptimo dentro del tiempo correcto.

En cuanto a los aspectos, tenemos la ordenación, que se percibe como una etapa en la que se caracterizan los objetivos, se ilustran las metas, se plantean los activos y los ejercicios que se van a crear en un período determinado (Neyra, 2018). Continuando con la asociación, que se encarga de armar el diseño para hacer circular con decisión los activos materiales, monetarios, humanos y mecánicos, que facultarán el avance productivo y contundente de los ejercicios previstos para cumplir los objetivos y metas recomendado en la etapa de arreglo (Fernández, 2020). Por último, el rumbo, en esta etapa, se ejecutan las técnicas caracterizadas, teniendo en cuenta la dirección de los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos, a través de la administración, la inspiración y, no menos importante, la correspondencia (Gonzáles et al., 2020).

Por consiguiente González et al (2020), menciona que, los procedimientos administrativos se basan en planear lo que quiere llegar a conseguir a futuro la empresa, así mismo en organizar el trabajo de cada persona para controlar cada proceso a ejecutarse, también se tiene en cuenta la dirección que se basa en el trabajo de las personas al poder lograr objetivos a través de la motivación, y por último el control que se puede comprobar si se está haciendo un buen trabajo administrativo, planteando las medidas adecuadas de mejora y llevar a cabo una buena organización.

Discutiendo sus aspectos, tenemos las administraciones, que se caracterizan como ejercicios percibidos como sustanciales o elusivos, que son objeto principal de un intercambio sumario para ayudar a los clientes con el cumplimiento necesario (Stanton et al., 2007). Por su parte, Armstrong y Kotler (2013) demuestran que las administraciones son ejercicios o ventajas que una parte puede proponer a otra, son esencialmente inmateriales, es decir, no dan lugar a la adquisición de responsabilidad. Siguiendo con los

privilegios, dando sentido a lo compuesto por Moore al que se refiere Sánchez (2020), quien precisa que la regulación es un fundamento que tiene una capacidad frente a la grandeza humana y las formas de llevarla a cabo. Siendo su capacidad para intentar lograr el beneficio de todos, o por lo menos, lograr las circunstancias que permitan a los individuos de un ámbito local o de una sociedad realizar fines sensibles, o absolutamente, ejecutar ejercicios específicos con razón (Sanabria, 2019).

Por otra parte, se conoce al derecho como un conjunto de normas legítimas positivas que se traen al mundo desde la sociedad, en alusión a un elemento social evolucionado sin sorpresa, que están destinados a dirigir las interrelaciones entre los individuos de esa sociedad, así como, a controlar las relaciones de los individuos con el Estado (Orna, 2016). Por último, tenemos el aspecto estándar, que se caracteriza por ser una explicación que contiene privilegios o compromisos para los residentes de un lugar determinado. Estos lineamientos se configuran como regulación, que es el conjunto general de leyes de un dominio (Trujillo, 2020). Por su parte (Sieckmann, 2015), especifica que la norma legítima es una de las partes focales del estatuto, es decir, el diseño y las propiedades de las normas se reflejan en la ley actual.

Las dimensiones de la variable son expuestas por Torres (2019) como las siguientes: primera dimensión: **Servicios**, son todos aquellos intangibles o prestaciones realizadas por las organizaciones hacia los usuarios como parte de su responsabilidad las cuales deben realizarse de manera eficiente Segunda dimensión: **Derechos**, consiste en los derechos que poseen los usuarios de un determinado servicio, los cuales marcan las pautas o lineamientos para que las organizaciones realicen la prestación de los servicios, por lo tanto, se convierte en un elemento exigible por el público de manera legal y respaldada. Tercera dimensión: **Normas**, son el conjunto de lineamientos que rigen el desarrollo de los procedimientos administrativos, los cuales deben cumplirse a cabalidad para alcanzar los resultados necesarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

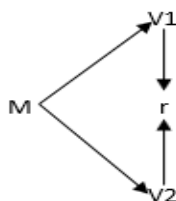
Tipo de Investigación

Fue de tipo básica completo donde no hubo intención en ningún momento de solucionar un problema, mediante la aplicación práctica de experimentos. Sin embargo, se enfocó en la ampliación y generación de nuevos saberes propios a la realidad problemática definida (Sánchez y Reyes, 2015). Asimismo, Hernández et al. (2014) nos dice que es una forma o medio de ampliar la información para responder a preguntas o puntos de referencia para un nuevo examen.

Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental, donde no fue necesario la manipulación de las variables, sino que fueron analizadas en su propio ámbito (Ñaupás, 2018). Tuvo un enfoque descriptivo, ya que abordó la descripción de las variables de manera detallada de acuerdo a sus características y comportamientos. Asimismo, un horizonte o nivel correlacional que buscó establecer la correspondencia entre las variables de acuerdo a los objetivos establecidos (Sánchez et al., 2018). Tuvo un corte transversal puesto que la recopilación de los datos solo fue realizada en su solo momento (Arias, 2012).

El esquema utilizado en la investigación es el que se presenta a continuación:



Dónde:

M: Muestra

O₁: Gestión de calidad

O₂: Procedimientos administrativos

r: Relación entre O₁ y O₂

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Gestión de calidad

V2: Procedimientos administrativos

La matriz de operacionalización se encuentra en los anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Hernández y Mendoza (2018) la describen como un conjunto de todos los factores o componentes que intervienen en la progresión de los bienes comunes.

Para esta investigación se consideró a 35 trabajadores del área administrativa de la SUNARP, Tarapoto - 2022. (Fuente: área de recursos humanos)

Criterios de inclusión:

Se incluyó a:

- A todos los trabajadores de la unidad registral de Tarapoto.

Criterios de exclusión:

Se excluyó a:

- Trabajadores que se encontraron en aislamiento por comorbilidad

Muestra

En cuanto a la muestra, fue de tipo censal porque se consideró a 35 trabajadores del área administrativa de la SUNARP, Tarapoto - 2022. (Fuente: área de recursos humanos)

Muestreo

No probabilístico debido a que no aplicó ningún criterio de muestreo porque la muestra correspondió a la totalidad de elementos de la población.

Unidad de análisis

Fue un trabajador del área administrativa de la SUNARP, Tarapoto – 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se consideró la encuesta para recopilar la información de cada variable. Según los autores López y Fachelli (2015), esta técnica es importante dentro de la averiguación sobre una muestra determinada de manera precisa, la cual permite abordar un análisis estadístico coherente.

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario para obtener data relevante de la muestra, los cuales fueron contruidos de acuerdo a cada variable. Se considera instrumento cualquier recurso, equipo o configuración que sirva para obtener, recoger o acumular información (Menéndez, 2002).

El instrumento para la variable gestión de la norma ISO 9001: 2015, fue adaptado de García (2020), el cual contiene 15 ítems con una escala de medición ordinal de (1) completamente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) completamente de acuerdo. Se utilizó a la baremación para el análisis de las variables de acuerdo a tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)**.

El instrumento para la variable procedimientos administrativos, fue adaptado de Vallejos (2019), el cual contiene 15 ítems con una escala de medición ordinal de (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre. Se utilizó a la baremación para el análisis de las variables de acuerdo a tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)** teniendo en cuenta los niveles mínimos y máximos.

Validación

Mediante el juicio de experto, a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de calidad	1	Lic. Estadística	45	Aplicable
	2	Docente en la UNSM	45	Aplicable
	3	Docente en la UNSM	47	Aplicable
Procedimientos administrativos	1	Lic. Estadística	47	Aplicable
	2	Docente en la UNSM	47	Aplicable
	3	Docente en la UNSM	49	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

El promedio de la evaluación de la encuesta "Gestión de la Calidad" fue de 45,6, resultado que demuestra que hubo consistencia en el 91,2% en el puntaje de los especialistas, por lo que la encuesta es sustancial para la aplicación en el examen.

Mientras que el "Procedimientos administrativos" tuvo una normalidad de 47,6 resultados, lo que demuestra que hubo consistencia en el 95,2% de los puntajes de los especialistas, infiriendo que la encuesta es sustancial para su aplicación en el examen.

Confiabilidad

El cálculo de la confiabilidad de cada instrumento, fue realizado mediante el Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Análisis de confiabilidad de Gestión de la norma ISO 9001: 2015

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	15

Fuente: Elaboración propia

Análisis de confiabilidad de procedimientos administrativos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	15

Fuente: Elaboración propia

Para la variable 1, con un valor igual 0.867, el instrumento presento confiabilidad “Muy bueno”. Mientras que para la variable 2, con un valor igual a 0.773, el instrumento presento confiabilidad “Aceptable”

3.5. Procedimientos

Se partió de analizar el objeto de investigación para identificar el problema; luego se recopiló la información para construir un marco

teórico con las teorías y contextos relacionados con las variables; posteriormente a ello se construyeron los cuestionarios para obtener la información; seguidamente se dio lugar a su aplicación con el cual se obtuvo información para el análisis; finalmente, se establecieron las conclusiones y las recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó medidas expresivas e inferenciales para la investigación de información. El ilustrativo para responder a las metas planteadas correspondientes al grado de valor de la junta y cumplimiento del cliente donde. Para la inferencial, conociendo que los datos provienen de un medio de transporte atípico, por lo que el procedimiento de investigación que se aplicó fue el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los principios éticos para el desarrollo de cada una de las etapas de la investigación (Núremberg, 1947), dentro de los cuales se encuentran los siguientes: principio de justicia, permitió extender un trato justo para cada uno de los encuestados y participantes de la investigación. Principio de autonomía, consideró la libre elección de los participantes dando el consentimiento informado. Principio de beneficencia, determino que se busca beneficiar a la entidad mediante la entrega de los resultados y las recomendaciones. Principio de no maleficencia, permitió detallar cada etapa de manera cuidadosa para no perjudicar a la entidad objeto de estudio. Se consideró cada uno de los lineamientos de investigación establecidos por la universidad y finalmente, se consideró las normas APA en su séptima edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.

Tabla 1

Nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015.

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	o		o		o		o	
Planificación	4	11.4%	9	25.7%	2	62.9%	3	10.0%
Organización	2	5.7%	1	28.6%	2	65.7%	3	10.0%
Dirección	3	8.6%	8	22.2%	2	68.6%	3	10.0%
Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	3	8.6%	9	25.7%	2	65.7%	3	10.0%

Fuente: Datos propios de la investigación

Interpretación

La tabla 1 muestra un nivel alto con 65.7 % (23), medio con 25.7 % (9) y bajo con 8.6 % (3). Resumiendo, que la dimensión con mayor nivel ha sido la dirección con 68.6 %, mientras que la de menor nivel fue la planificación con 11.4 %.

4.2. Nivel de procedimientos administrativos desarrollados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.

Tabla 2

Nivel de procedimientos administrativos.

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N. º	%	N. º	%	N. º	%	N. º	%
Servicios	3	8.6 %	8	22. 9%	24	68. 6%	35	10 0%
Derechos	5	14. 3%	10	28. 6%	20	57. 1%	35	10 0%
Normas	4	11. 4%	12	34. 3%	19	54. 3%	35	10 0%
Procedimientos administrativos	4	11. 4%	10	28. 6%	21	60. 0%	35	10 0%

Fuente: Datos propios de la investigación.

Interpretación

La tabla 2 muestra un nivel alto con 60 % (21), medio con 28.6 % (10) y bajo con 11.4 % (4). Resumiendo, la puntuación de sus dimensiones, Servicios tuvo el mayor nivel con 68.6 %, mientras que, por otro lado, la dimensión Derechos tuvo la más baja con 14.3 %.

Prueba de normalidad de datos

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	,831	35	,000
Procedimientos administrativos	,848	35	,000

Fuente: Datos propios de la investigación

Interpretación

Definitivamente no existe distribución normal ($0.000 < 0.05$) en ambas variables. Consecuentemente se utilizó el estadístico Rho de Spearman, para medir la correlación entre las variables.

4.3. Dimensión del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.

Tabla 4

Dimensión del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos.

Dimensiones del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 3001:2015	Estadísticos de prueba	Procedimientos administrativos
Planificación	Correlación de Spearman	,774
	Sig. (unilateral)	,000
	n	35
Organización	Correlación de Spearman	,719
	Sig. (unilateral)	,000
	n	35
Dirección	Correlación de Spearman	,584
	Sig. (unilateral)	,000
	n	35

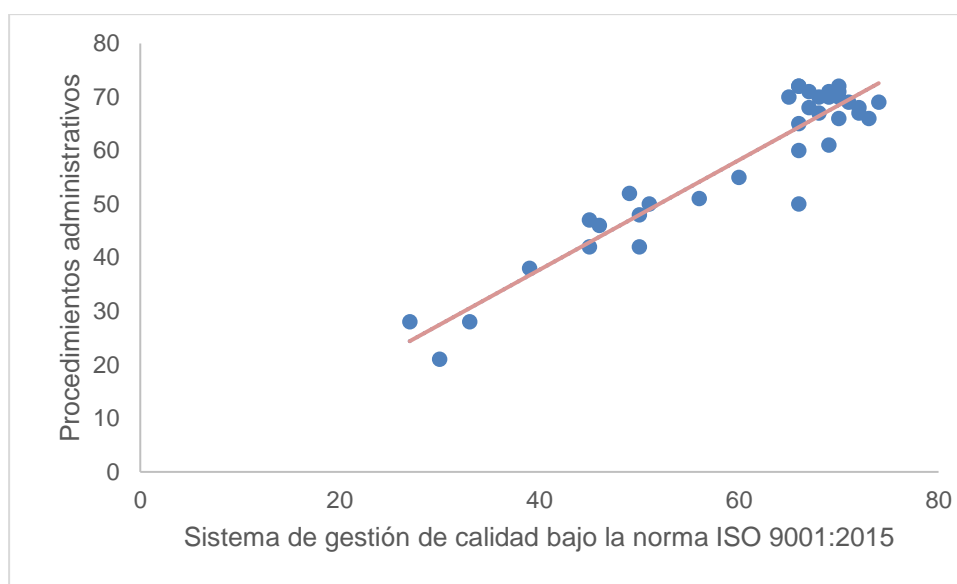
Fuente: Datos propios de la investigación

Interpretación

Se encontró correlación directa considerable de la planificación y organización con la variable procedimientos administrativos encontrándose valores del coeficiente rho de Spearman iguales a 0.774 y 0.719 respectivamente. Por otro lado, la correlación es directa de intensidad media entre la dirección y los procedimientos administrativos con un valor rho igual a 0.584. De esta manera, la dimensión con mayor grado de relación fue la planificación.

4.4. Relación entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.

Figura 1 Dispersión de los datos de las variables de estudio.



Fuente: Encuesta aplicada.

Elaboración: Propia.

Interpretación

Se observa una relación lineal positiva entre el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la SUNARP.

Prueba de hipótesis:

H_a : La relación entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022, es positivo y significativo.

H₀: La relación entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022, no es positivo y significativo.

Tabla 5*Prueba de correlación entre las variables.*

		Variable 1	Variable 2
Rho de Spearman	Variable 1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	,000
	Variable 2	Coeficiente de correlación	35
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	1,000

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

Fuente: Datos propios de la investigación

Condiciones que considerar:

Si Sig. (bilateral) > 0.05, aceptamos (H₀).

Si Sig. (bilateral) < 0.05, rechazamos (H₀).

Interpretación

Con un coeficiente de correlación igual a 0.733 y nivel de significancia igual a 0.000, se evidencia correlación directa considerable y significativa. Datos precisos y contundentes para aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

V. DISCUSIÓN

Sobre el objetivo específico 1, se encontró un nivel alto con 65.7 % (23), medio con 25.7 % (9) y bajo con 8.6 % (3). Según dimensiones; en la dimensión planificación el nivel es alto con 62.9 % (22), medio con 25.7 % (9) y bajo con 11.4 % (4). En organización el nivel es alto con 65.7 % (23), medio con 28.6 % (10) y bajo con 5.7 % (2). Finalmente, en la dimensión dirección el nivel es alto con 68.6 % (24), medio con 22.9 % (8) y bajo con 8.6 % (3). Estos resultados permitieron rechazar la primera hipótesis específica debido a que el nivel encontrado es alto. Este resultado indica que el sistema de gestión de calidad es considerado como correcto por la mayoría de los trabajadores administrativos, esto se debe a que de manera general cumple con su propósito y, sobre todo, permite a la institución desarrollar y prestar sus servicios de una manera eficiente. Estos resultados guardan relación con lo encontrado en la investigación de Hernández (2019), quien afirma que, los sistemas integrados de gestión de la calidad constituyen base sólida que contribuye con la política de la compañía que desea ser reconocida por entregar equipos con los más altos estándares de calidad. Sin embargo, es importante reconocer que hay pocos trabajadores que tienen una posición de nivel medio – bajo, lo cual significa que todavía le falta mejorar el sistema de gestión de calidad. Asimismo, observó la dirección permite a la institución cumplir con sus objetivos y el nivel más bajo fue la planificación.

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 2, sobre el nivel procedimientos administrativos desarrollados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Se encontró un nivel alto con 60 % (21), medio con 28.6 % (10) y bajo con 11.4 % (4). Según dimensiones; en la dimensión servicios el nivel es alto con 68.6 % (24), medio con 22.9 % (8) y bajo con 8.6 % (3). En derechos el nivel es alto con 57.1 % (20), medio con 28.6 % (10) y bajo con 14.3 % (5). Finalmente, en la dimensión normas el nivel es alto con 54.3 % (19), medio con 34.3 % (12) y bajo con 11.4 % (4). Estos resultados hicieron posible el rechazo de la segunda hipótesis específica debido a que el nivel de la variable es alto. Estos resultados manifiestan que en la SUNARP los procedimientos administrativos en su

mayoría son adecuadas, pero, al igual lo que pasa con el sistema de gestión de calidad, existe unos pequeños procesos que se tienen que mejorar para reducir el nivel medio y bajo que se ha encontrado. Respecto al análisis, se encontró coincidencia con Jamanca (2019), quien mencionó que, la planificación de un marco de gestión de la calidad permite la ejecución de tal marco además hace posible la ejecución de un enfoque de gestión de la calidad. En cuanto al análisis de ambos resultados, se observa que, de acuerdo a las dimensiones, claramente se observa que los servicios como tal mantienen un nivel superior al resto, esto es así, debido a que la SUNARP considera como un aspecto esencial a la calidad del servicio prestado por parte de sus trabajadores para con sus usuarios, y, por otro lado, la dimensión de menor nivel fue los derechos, por lo que se infiere que muchas veces, estos no son respetados y vulnerados con facilidad.

Con respecto al objetivo específico 3, sobre la dimensión del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Se encontró que, existe relación positiva considerable entre las dimensiones de planificación y organización con la variable procedimientos administrativos encontrándose valores del coeficiente rho de Spearman iguales a 0.774 y 0.719. Este resultado permitió la aceptación de la tercera hipótesis específica en la cual se establece que la dimensión de mayor relación es la planificación. Por otro lado, existe relación positiva media entre la dirección y los procedimientos administrativos con un valor rho igual a 0.584. De esta manera, la dimensión con mayor grado de relación fue la planificación. Resultado que indica, la importancia de estos tres elementos en la gestión de calidad, sin embargo, la dirección al tener un menor grado de relación, muestra que la institución no realiza un trabajo eficiente en cuanto a las tomas de decisiones sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Y que, además, también, les falta adecuar a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 a la planificación y organización. De esta manera, se encuentra similitud con el autor Abril (2018) quien manifiesta que no considerar un sistema de gestión de calidad, trae consecuencias negativas, reduciendo el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos claves

de la administración, ocasionando que no se terminen, ni se cumplan las metas institucionales. Siendo así, para él es un hecho que la estandarización de normas son instrumentos válidos para mejorar la calidad y los procesos de gestión en una institución.

Por último, en cuanto al objetivo general, sobre la relación entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. De acuerdo a estos resultados se procedió a la aceptación de la primera hipótesis. Es decir, cuando aumenta el nivel del sistema de gestión, aumentará también el nivel de los procedimientos administrativos. Al respecto, se encontró similitud con el autor Pacheco (2021), en su investigación, demostró alto nivel de relevancia de la consideración y uso de un sistema para gestionar la calidad, más aún, cuando esta está normalizada o estandarizada por principios internacionales. Debido a que, él se dio cuenta que mejoró los procesos administrativos, con la cual obtiene mejores resultados en la ejecución de sus proyectos y actividades institucionales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe correlación directa considerable ($\rho = 0.733$) y significativa ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$) entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Esto debido a que la eficiencia con la cual la entidad gestione la calidad, incide sobre la calidad de los procedimientos administrativos, dejando al descubierto la importancia de fortalecer cada uno de los elementos como parte de las estrategias para el mejoramiento continuo de los resultados.
- 6.2. El nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022 es alto con 65.7 % (23), medio con 25.7 % (9) y bajo con 8.6 % (3). Este resultado indica que el sistema de gestión de calidad es considerada adecuada por la mayoría de los trabajadores administrativos, esto se debe a que de manera general cumple con su propósito y, sobre todo, permite a la institución a desarrollar y prestar sus servicios de una manera eficiente.
- 6.3. El nivel de procedimientos administrativos desarrollados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022 es alto con 60 % (21), medio con 28.6 % (10) y bajo con 11.4 % (4). Estos resultados manifiestan que en la SUNARP los procedimientos administrativos en su mayoría son adecuadas, pero, al igual lo que pasa con el sistema de gestión de calidad, existe unos pequeños procesos que se tienen que mejorar para reducir el nivel medio y bajo que se ha encontrado
- 6.4. Se demostró correlación directa considerable de la planificación y organización con la variable procedimientos administrativos ($Rho = 0.774$ y 0.719). Mientras que, hay correlación directa media entre la dirección y los procedimientos administrativos con un valor rho igual a

0.584. De esta manera, la dimensión con mayor grado de relación fue la planificación. Esto se debe a que la actividad de planificación es una etapa fundamental para determinar aquellas necesidades organizacionales para determinar aquellos procedimientos administrativos necesarios para fortalecer el crecimiento integral basado en la calidad.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente general de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, considerar la implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 para mejorar la gestión y la integración de los procesos que la norma disponga.
- 7.2. Al gerente general de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, considerar la revisión constantemente las actualizaciones y disposiciones de la norma ISO 9001:2015 para no quedarse desactualizados y aprovechar mejor la norma.
- 7.3. Al gerente general de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, considerar la supervisión constantemente el funcionamiento de los departamentos y verificar que los trámites y procedimientos administrativos cumplan con su propósito siguiendo las normas establecidas en la ISO 9001:2015.
- 7.4. Al gerente general de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, considerar a la planificación, organización y dirección como elementos y factores claves al momento de querer mejorar la gestión de la calidad para que los procesos y los servicios prestados sean eficientes en el tiempo.

REFERENCIAS

- Abril Jaramillo, M. J. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de General Proaño, cantón Morona, provincia de Morona Santiago* [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12980>
- Arana Falcón, C. (2018). *Propuesta de mejora de procedimientos de la oficina de Piura de Triplep SAC, basado en ISO 9001:2015* [Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3482>
- Arias, F. G. (2006). *mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación* (Episteme (ed.); 3rd ed.). <https://luiscastellanos.files.wordpress.com/2016/04/mitos-y-errores-en-tesis-fidias-g-arias.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (E. Episteme (ed.); Sexta edic).
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11a ed.). Pearson. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos del Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Bocanegra Landeras, R., Hernández Villalobos, Y., & Landeras Pilco, M. I. (2018). Modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 en la empresa Orión S.A.C. *Pueblo Continente*, 29(2), 335–341. <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1001/923>
- Boiz Palop, A. (2020). Reforma jurídico-administrativa, procedimiento electrónico y Administración local: análisis de la incidencia de las recientes transformaciones en las bases del procedimiento administrativo español sobre el régimen local. *REVISTA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (REGAP)* |, 58. <https://doi.org/10.36402/10.36402/regap.v1i58.124>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Prentice Hall. <https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografi>

a/Autores/Camison, Cruz y Gonzalez. Gestion de la calidad.pdf

- Carriel Palma, R., Barros Merizalde, C., & Fernández Flores, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 2(1), 625–644. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>
- Casafranca Álvarez, A. (2020). *El procedimiento administrativo: concepto, sujetos, estructura y tipos*. Ipderecho. <https://lpderecho.pe/el-procedimiento-administrativo-concepto-sujetos-estructura-y-tipos/>
- Centeno Ramírez, L., & Portillo Avelino, O. L. (2021). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el área de atención al usuario basada en la norma ISO 9001:2015, de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental* [Universidad Continental]. <https://159.138.117.212/handle/20.500.12394/9757>
- Correa, F. (2019). *Definición de administración y teorías administrativas*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Delgado Bardales, J. M., & Vallejos Monja, V. M. (2020). Sistema de gestión de calidad para procesos de capacitación docente universitaria basada en ISO 9001. *Revista de Investigación y Cultura*, 9(4), 85-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7946115>
- EALDE. (2020). *Qué es la norma ISO 9001 y para qué sirve*. <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>
- Fernández, F. (2020). El Derecho Al Debido Proceso En El Procedimiento Administrativo Sancionador Peruano En Materia De Defensa De La Competencia Ante Indecopi. *THĒMIS-Revista de Derecho* 78., 78, 141–165. <https://doi.org/10.18800/themis.202002.007>
- Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). Design of a Quality Management System ISO 9001:2015 in a Colombian University. *Formacion Universitaria*, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- García Reátegui, O. R. (2020). Procedimientos administrativos y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2019 [Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57765/García_R

OR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gavidia Flores, J., & Ruiz Bocanegra, M. (2020). El proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018 [Universidad Nacional de San Martín]. In *Universidad Nacional de San Martín*.

[https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3910/ADMINISTRACION - Junelly Christine Gavidia Flores %26 Medally Kari Ruiz Bocanegra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3910/ADMINISTRACION%20-%20Junelly%20Christine%20Gavidia%20Flores%20-%20Medally%20Kari%20Ruiz%20Bocanegra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gobierno del Perú. (2021). *Superintendencia Nacional de los Registros Públicos*. gob. <https://www.gob.pe/4139-superintendencia-nacional-de-los-registros-publicos-que-hacemos>

Gómez, J. F. (2019). *Propuesta de los indicadores de gestión para el proceso de gestión de administración de la Empresa Inversiones Marden S.A, basado en el modelo gestión de calidad Norma ISO 9001:2015*. [Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/27358>

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Gorotiza-Vélez, G. L., & Romero-Vélez, E. M. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 270–294. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2561>

Hernández Florez, K. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001 2015 para la empresa imbera servicios Colombia* [Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/14363>

Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & MARTÍNEZ SIERRA, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

- Hernández, R, & Méndoz, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. (Mc Graw Hill. (ed.)). <https://doi.org/978-1-4562-6096-5>
- Hernández, Roberto, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6a ed.). McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huapaya, R. (2015). The right to an administrative due process in the general administrative procedure act of Peru. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, 2. <https://www.scielo.br/j/rinc/a/VcN98pqzsTDyKvpDL5Mbcsn/?format=pdf&lang=es>
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021). *El Procedimiento Administrativo en Perú*. hegel. <https://hegel.edu.pe/blog/el-procedimiento-administrativo-en-peru/>
- ISO 9001. (2016). *Desarrollo del concepto calidad*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Jamanca Ríos, G. D. (2019). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa* [Universidad ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1805>
- Ley del Procedimiento Administrativo General. (2021). *TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General [actualizado 2021]*. Ipderecho. <https://lpderecho.pe/aprueban-tuo-ley-27444-ley-procedimiento-administrativo-general/>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. *Universidad Autónoma de Barcelona*, 2015, 1–4. <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
- Neyra Cruzado, C. A. (2018). Las condiciones eximentes de responsabilidad administrativa en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y su incidencia en la legislación ambiental. *Derecho PUCP*, 80, 333–360. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201801.009>
- Noriega Paredes, A. K. (2018). *Impacto de un modelo de gestión de calidad, basado*

en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar los procesos administrativos en la empresa PHES Servicios Generales EIRL. [Universidad Nacional de Cajamarca].

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1841/Tesis%20-%20Astri%20Kathery%20Noriega%20Paredes.docx?sequence=1&isAllowed=y>

Núremberg. (1947). El Código de Núremberg. <http://www.unav.es/cdb/intnuremberg.html>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. En 5ta Edición (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Número 9). Ediciones de la U. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Obiol Anaya, E. F. (2018). La responsabilidad subjetiva u objetiva en el procedimiento administrativo sancionador en la legislación peruana. *Revista de La Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 48(129), 491–506. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v48n129.a08>

Orna Sánchez, O. (2016). ¿Qué es el derecho? ¿El derecho es una ciencia? *Revista Virtual URP*, 10(1). <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/download/538/540/>

Pacheco Rodríguez, B. R. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C* [Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9441>

Parra, G. M., De la Ossa, J. J., & Ruiz, S. (2019). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. *Signos*, 11(1), 99–116. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.06>

Sanabria Pedraza, A. H. (2019). Presunción de inocencia en materia de procedimiento administrativo sancionador. Matices y modulaciones. *Derecho*

- Global. Estudios Sobre Derecho y Justicia*, 4(10), 51–76.
<https://doi.org/10.32870/dgedj.v0i10.195>
- Sánchez Brigido, R. E. (2020). El concepto de derecho como concepto funcional. *Revus*, 42. <https://doi.org/10.4000/revus.6151>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Sieckmann, J. (2015). Norma Jurídica. En *Enciclopedia de Filosofía y Teoría del Derecho* (2a ed., Vol. 2). Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3796/4.pdf>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de marketing* (McGraw-Hill Companies (ed.); 14a ed.). <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la administración* (Grupo Editorial Patria (ed.); 2a ed.). Instituto Politécnico Nacional Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>
- Torres, I. (2019). *¿Cuál es la diferencia entre proceso y procedimiento?* iveconsultores. <https://iveconsultores.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>
- Trujillo, E. (2020). *Norma jurídica*. economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/norma-juridica.html>
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2019). *Sistema de gestión de calidad*. ucc. <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- Vallejos Monja, V. M. (2019). Sistema De Gestión De Calidad Según Iso 9001:2015

Para Mejorar Procesos De Capacitación, Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto, 2018 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37461/Vallejos_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreicher, G. (2020). *Gestión*. economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Está representado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados. Este conjunto define la forma en que la empresa elaborará y entregará el producto o servicio a sus clientes, con el fin de asegurarse su satisfacción (Hernández Palma et al., 2018).	Es la medición de la planificación, organización y dirección de la gestión pública mediante un cuestionario.	Planificación	Análisis Objetivos Misión Visión	Escala ordinal
			Organización	Actividades Responsabilidades	
			Dirección	Liderazgo Acompañamiento Soporte	
Procedimientos administrativos	Es el mecanismo mediante el cual la administración genera efectos jurídicos sobre el administrado. Es un conjunto de actuaciones que tienen como fin último la generación de un acto administrativo (Casafranca, 2020).	Es la medición de los servicios, derechos y normas del procedimiento administrativo mediante un cuestionario.	Servicios	Calidad Puntualidad Eficiencia	Escala ordinal
			Derechos	Claridad Objetividad Imparcialidad	
			Normas	Coherencia Cumplimiento Fiscalización	

Matriz de Consistencia

Título: Gestión de la norma ISO 9001: 2015 y procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de los procedimientos administrativos desarrollados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022?</p> <p>¿Cuál es la dimensión del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.</p> <p>Evaluar el nivel de procedimientos administrativos desarrollados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022</p> <p>El nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022, es alto</p> <p>El nivel de los procedimientos administrativos desarrollados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022, es alto</p> <p>La dimensión del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 de mayor relación con los procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022, es la planificación.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo básica Nivel descriptivo correlacional Diseño no experimental transversal</p>	<p>35 trabajadores de la SUNARP</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de calidad</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Procedimiento administrativo</td> <td>Servicios</td> </tr> <tr> <td>Derechos</td> </tr> <tr> <td>Normas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de calidad	Planificación	Organización	Dirección	Procedimiento administrativo	Servicios	Derechos	Normas	
Variables	Dimensiones												
Gestión de calidad	Planificación												
	Organización												
	Dirección												
Procedimiento administrativo	Servicios												
	Derechos												
	Normas												

Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario “Gestión de calidad”

Fecha: .../.../..... **N.º cuestionario:**

Instrucciones: el siguiente cuestionario tiene por objetivo conocer el nivel del sistema gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Por tanto, le solicitamos su sinceridad y objetividad. Cada uno de los ítems tiene tres opciones de respuesta que debe calificar según su apreciación, marcando con un X en el casillero correspondiente y en base a las categorías siguientes:

COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Dimensiones	N.º	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	01	¿La Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro?					
	02	¿Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad?					
	03	¿Al realizar un trámite en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto tiene resultados excelentes?					
	04	¿La Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios?					
	05	¿La Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto cuenta con un plan presupuestal para ejecutar la prestación de los servicios?					
Organización	06	¿La atención que reciben los usuarios está diseñada en forma estratégica que cumple con las bases de la norma ISO 9001:2015?					
	07	¿Los servicios públicos de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto cumplen sus funciones de manera óptima y eficiente?					
	08	¿La Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto se adecua a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015?					

	09	¿Observa que la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención?					
	10	¿Los resultados del servicio brindado son los esperados?					
Dirección	11	¿Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto son las adecuadas para una buena atención?					
	12	¿En la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto hay una adecuada conducción del servicio de atención?					
	13	¿Los usuarios reciben una adecuada orientación para los tramites que realizan en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Tarapoto?					
	14	¿Considera que la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra una equivocación para obtener mejores resultados?					
	15	¿La Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto realiza mejora en las operaciones administrativas?					

Adaptado de: García (2020)

Cuestionario “Procedimientos administrativos”

Fecha: .../.../..... **N.º cuestionario:**

Instrucciones: el siguiente cuestionario tiene por objetivo identificar el nivel de procedimientos administrativos desarrollados en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Tarapoto - 2022. Por tanto, le solicitamos su sinceridad y objetividad. Cada uno de los ítems tiene tres opciones de respuesta que debe calificar según su apreciación, marcando con un X en el casillero correspondiente y en base a las categorías siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Dimensiones	N.º	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Servicios	01	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto cumple con el servicio que promete?					
	02	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto muestra interés en resolver los problemas del usuario?					
	03	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto distrital realiza las actividades bien desde la primera oportunidad?					
	04	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto distrital entrega los servicios a los usuarios en el tiempo que promete hacerlo?					
	05	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?					
Derechos	06	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios?					
	07	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?					
	08	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios?					
	09	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto					

		atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente?					
	10	¿La Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto tiene un horario de atención conveniente para atender a todos los usuarios?					
Normas	11	¿El comportamiento del personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto inspira confianza en los usuarios?					
	12	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto trata siempre con cortesía a los usuarios?					
	13	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios?					
	14	¿El personal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto entiende las necesidades específicas de los usuarios?					
	15	¿La Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Tarapoto tiene en cuenta los intereses del usuario?					

Adaptado de: Vallejos (2019)

Confiabilidad de Instrumentos

Cuestionario “Gestión de calidad”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 30 sujetos; y del análisis de los 15 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,845** que se encuentra dentro del rango “Muy bueno” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para su aplicación.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Fuente: SPSS ver 25.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	43,30	106,976	,646	,824
item2	43,03	117,826	,445	,837
item3	43,13	116,671	,446	,837
item4	42,90	109,955	,670	,825
item5	43,50	114,190	,422	,838
item6	43,33	109,747	,566	,830
item7	43,17	110,489	,560	,830
item8	43,50	116,052	,375	,841
item9	43,07	115,237	,411	,839
item10	43,13	123,637	,168	,850
item11	43,17	116,075	,390	,840
item12	43,07	115,375	,370	,842
item13	43,13	111,016	,574	,829
item14	43,47	110,878	,490	,835
item15	43,30	110,769	,547	,831

Fuente: SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	15

Fuente: SPSS

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Cuestionario “Procedimiento administrativo”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 30 sujetos; y del análisis de los 15 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,773** que se encuentra dentro del rango “Aceptable” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es confiable para su aplicación.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Fuente: SPSS ver 25.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	42,00	81,586	,646	,733
item2	41,87	90,120	,453	,755
item3	41,83	90,695	,389	,760
item4	41,63	83,964	,571	,741
item5	41,93	94,823	,213	,775
item6	41,77	91,840	,317	,766
item7	41,67	93,126	,331	,764
item8	41,67	98,989	,087	,783
item9	41,50	93,638	,277	,769
item10	41,57	94,599	,318	,765
item11	41,60	92,317	,338	,764
item12	41,50	91,569	,326	,765
item13	41,73	87,995	,492	,750
item14	42,10	88,507	,455	,754
item15	41,90	90,645	,394	,759

Fuente: SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	15

Fuente: SPSS

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Wilson Torres Delgado
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de calidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramos Huamán, Analí

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso de titulación.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Proceso de titulación				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Proceso de titulación				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Establecido los valores de aplicabilidad se llegó a determinar que el instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su ejecución con validación obtenida de "Excelente"

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45


 Dr. Wilson Torres Delgado
 Docente en Metodología
 UNSM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lozano Chung, Andi
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente en la Universidad Nacional de San Martín
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de calidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramos Huamán, Analí

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa catastral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa catastral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa catastral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable y Coherente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45



Tarapoto 18 de mayo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. MBA. Ángel Cárdenas García
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
Especialidad : Docente en Metodología - UNSM
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de calidad
Autor (s) del instrumento (s) : Ramos Huamán, Analí

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa catastral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa catastral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa catastral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 18 de mayo de 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


MBA. Angel Cárdenas Garza
 DOCENTE EN METEOROLOGÍA
 UNISM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Wilson Torres Delgado
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Procedimientos administrativos
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramos Huamán, Analí

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso de titulación.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Proceso de titulación				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Proceso de titulación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X

PUNTAJE TOTAL	47
----------------------	-----------

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Establecido los valores de aplicabilidad se llegó a determinar que el instrumento de recolección de datos se encuentra listo para su ejecución con validación obtenida de “Excelente”

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47



Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM

Tarapoto 18 de mayo de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lozano Chung, Andi
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente en la Universidad Nacional de San Martín
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Procedimientos administrativos
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramos Huamán, Analí

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa catastral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa catastral				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa catastral.					X

METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable y Coherente.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47



Tarapoto 18 de mayo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ing. MBA. Ángel Cárdenas García
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente en Metodología - UNSM
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Procedimientos administrativos
 Autor (s) del instrumento (s) : Ramos Huamán, Analí

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa catastral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión administrativa catastral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X

COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa catastral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto 18 de mayo de 2022



MBA. Angel Cárdenas García
DOCENTE EN METODOLOGÍA
UNSM

Constancia de autorización donde se ejecutó la Investigación



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Moyobamba, 30 de junio de 2022



Firmado digitalmente por:
URUETA MERCIE Alberto Augusto FAU
20285139415 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2022/06/30 15:12:01-0500

CARTA No 00008-2022-SUNARP/ZRIII/JEF

Srta:

ANALÍ RAMOS HUAMAN

Maestrante de Posgrado de la UCV – Filial Tarapoto

Correo Electrónico: analiramosh@gmail.com

Jr. Libertad N°295

Tarapoto.-

Asunto: Respuesta a solicitud de autorización para aplicar investigación y publicación de identidad de la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

Referencia: Carta N°001-2022 de fecha 28.06.2022 (Exp.SGD: E-12-2022-05596)

De mi especial consideración:

En atención a su solicitud presentada mediante documento de la referencia, comunicarle que la misma ha sido acogida; por lo tanto, se autoriza la aplicación del trabajo de investigación titulado: **"Gestión de la norma ISO 9001: 2015 y procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.Tarapoto - 2022"**, para lo cual se le brindará las facilidades del caso con el objetivo de que culmine con éxito su investigación.

Asimismo, a petición de la solicitante y de acuerdo a lo normado por la universidad se adjunta el Formato de AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES, debidamente suscrito, para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.

Firmado digitalmente

ALBERTO A. URUETA MERCIE

Jefe Zonal

Zona Registral N°III- Sede Moyobamba

SUNARP



Esta es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 5493689166

Zona Registral N° III – Sede Moyobamba
Sede Principal: Jr. Callao N° 587, Moyobamba – San Martín
Teléfono: (042) 561335 / www.gob.pe/sunarp

Canales anticorrupción:

(01) 345 0063 anticorrupcion@sunarp.gob.pe

Buzón anticorrupción: <https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/Anticorrupcion>

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20285139415
"Zona Registral N° III Sede Moyobamba"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Dr. Alberto Augusto Urueta Mercié	DNI: 08758312

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión de la norma ISO 9001: 2015 y procedimientos administrativos en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos. Tarapoto - 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Ramos, Huamán Analí	DNI: 70651212

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

Moyobamba, 28 de junio del 2022



Firmado digitalmente por:
URUETA, MERCIE Alberto
Augusto FAU 20285139415 hard
Motivo: Jefe de la Zona
Registral III - Sede Moyobamba
Fecha: 30/06/2022 14:28:43-0500

Firma: _____

(Representante legal de la Entidad)

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

Base de Datos Estadísticos

N · e	Planificación	Organización	Dirección	Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	Servicios	Derechos	Norma s	Procedimientos administrativos
1	11	14	20	45	20	12	10	42
2	13	15	17	45	17	16	14	47
3	24	25	23	72	22	23	22	67
4	22	22	21	65	21	24	25	70
5	22	25	24	71	22	23	24	69
6	21	25	23	69	24	22	15	61
7	24	23	21	68	22	24	21	67
8	21	25	24	70	25	21	24	70
9	9	8	10	27	9	11	8	28
10	21	22	23	66	21	14	15	50
11	24	21	25	70	22	23	21	66
12	15	19	16	50	20	14	14	48
13	22	24	21	67	21	25	22	68
14	22	22	22	66	23	25	24	72
15	18	17	15	50	13	16	13	42
16	15	20	16	51	16	16	18	50

17	16	19	14	49	15	17	20	52
18	20	13	13	46	14	15	17	46
19	22	21	23	66	24	20	16	60
20	25	21	21	67	24	24	23	71
21	23	25	22	70	24	22	25	71
22	19	14	23	56	22	14	15	51
23	21	22	23	66	25	23	24	72
24	25	22	23	70	23	25	24	72
25	12	12	6	30	7	8	6	21
26	25	22	25	72	21	24	23	68
27	13	13	13	39	15	6	17	38
28	21	24	21	66	22	22	21	65
29	24	25	25	74	24	23	22	69
30	25	24	24	73	21	23	22	66
31	25	22	21	68	23	23	24	70
32	15	22	23	60	22	17	16	55
33	23	25	21	69	23	22	25	70

3 4	5	19	9	33	9	11	8	28
3 5	22	25	22	69	25	24	22	71