



Propuesta de modelo de gestión de los procesos misionales
para la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Carlos Alberto Sipión Valdivia

ASESOR:

Alejandro Menacho Rivera

SECCIÓN:

Humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ 2016

Dr. Hugo Prado Lopez
Presidente

Dra. Grisi Bernardo Santiago
Secretaria

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Vocal

Dedicatoria.

Dedico esta tesis, a mis padres que se preocuparon en darme educación, quienes con su guía hicieron posible mi desarrollo. A mi esposa por apoyarme e impulsar con sus acciones la motivación necesaria, a mis hijas que junto con mi esposa son el combustible de mis acciones. A mis seres queridos les agradezco. Para todos, hago esta dedicatoria.

Agradecimiento

Sinceramente agradezco a los docentes que me transmitieron sus conocimientos para hacer posible esta tesis. De manera especial a mis asesores, siempre con la mejor disposición para atender las consultas, por su guía y recomendaciones para mejorar el trabajo de investigación. A mis compañeros de aula, por su ayuda durante el tiempo de estudios y a mis compañeros de trabajo que me brindaron su tiempo y conocimientos para la realización del presente estudio.

Declaración jurada

Yo Carlos Alberto Sipión Valdivia, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07279761 con la tesis titulada “Modelo de gestión basado en los procesos misionales para la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de octubre del 2015

.....

DNI: 07279761

Carlos Alberto Sipión Valdivia

Presentación

Señores miembros del jurado:

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, el autor presenta el trabajo de investigación titulada “Modelo de gestión basado en los procesos misionales para la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, realizado en el año académico 2015, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación está dividida en ocho capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes, marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal y contextualización; en el capítulo II, se presenta el problema de investigación, la aproximación temática, la formulación del problema de investigación, la justificación, la relevancia, la contribución y la definición de los objetivos; en el capítulo III se presenta el marco metodológico, la metodología, el escenario de estudio, la caracterización de los sujetos, la trayectoria metodológica, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tratamiento de la información y el mapeamiento; en el capítulo IV se desarrolla la descripción de los resultados; en el capítulo V se presenta la discusión; en el capítulo VI se presentan las conclusiones; en el capítulo VII se presentan las recomendaciones; en el capítulo VIII se presentan las referencias bibliográficas consultadas y por último en el capítulo IX se muestran los anexos.

El Autor.

Índice

Carátula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Indice	vii
Indice de Tablas	ix
Indice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	3
1.1.1 Internacionales	3
1.1.2 Nacionales	9
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
2.1 Aproximación temática	13
2.2 Formulación del problema de investigación	40
2.2.1 Problema general	44
2.2.2 Problemas específicos	44
2.3 Justificación	45
2.4 Relevancia	47
2.5 Contribución	48
2.6 Objetivos	49
2.6.1 Objetivo general	49
2.6.2 Objetivos específicos	49
III. MARCO METODOLÓGICO	51
3.1 Metodología	52
3.1.1 Tipo de estudio	52
3.1.2 Diseño	52
3.2 Escenario de estudio	53

3.3	Caracterización de sujetos	53
3.4	Trayectoria metodológica	54
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6	Tratamiento de la información	56
3.7	Mapeamiento	66
IV.	RESULTADOS	67
4.1	Descripción de resultados	68
V.	DISCUSIÓN	74
VI.	CONCLUSIONES	77
VII.	RECOMENDACIONES	82
VIII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
IX.	ANEXOS	91 - 145

Índice de Tablas

N°	Descripción	Pág.
1	Operabilización de Variables - 1	54
2	Operabilización de Variables - 2	55
3	Formato de Entrevista	92
4	Modelo de Tabla ASME	94
5	Inventario de Procesos Actual	96
6	Resultados de las Entrevistas para la Selección de Procesos	97
7	Tabla ASME: Proceso de Venta Actual	99
8	Resumen: Proceso de Venta Actual	101
9	Tabla ASME: Proceso de Usufructo Actual	102
10	Resumen: Proceso de Usufructo Actual	108
11	Tabla ASME: Proceso de Afectación en Uso de Predio Actual	109
12	Resumen: Proceso de Afectación en Uso de Predio Actual	112
13	Tabla ASME: Proceso de Servidumbre Actual	113
14	Resumen: Proceso de Servidumbre Actual	119
15	Inventario de Procesos Propuesto	121
16	Tabla ASME: Proceso de Venta Propuesto	123
17	Resumen: Proceso de Venta Propuesto	125
18	Tabla ASME: Proceso de Usufructo Propuesto	126
19	Resumen: Proceso de Usufructo Propuesto	131
20	Tabla ASME: Proceso de Afectación en Uso de Predio Propuesto	132
21	Resumen: Proceso de Afectación en Uso de Predio Propuesto	134
22	Tabla ASME: Proceso de Servidumbre Propuesto	135
23	Resumen: Proceso de Servidumbre Propuesto	140
24	Análisis de Datos Cualitativos	141

Índice de Figuras

N°	Descripción	Pág.
1	Cadena de Valor Actual	95
2	Mapa de Procesos Actual	98
3	Cadena de Valor Propuesta	120
4	Mapa de Procesos Propuesto	122

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad brindar una propuesta para establecer un modelo de gestión de los procesos misionales en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, realizado en la ciudad de Lima entre los meses de agosto 2014 a julio 2015. Tomé en consideración las teorías sobre modelos de gestión por procesos, los lineamientos normativos en relación al modelo de gestión considerados en las Políticas Nacionales y lo relacionado a la gestión de la calidad total. Obtuve información de personal representativo mediante entrevistas y levanté información de los procesos, obteniendo el diagnóstico respectivo, estructurando las guías que son necesarias para incorporar nuevas herramientas de gestión que permitan controlar sus actividades y resultados a través de la optimización del modelo de gestión, que mida, valore e informe oportunamente a los procesos misionales. La investigación es del tipo cualitativa y fenomenológica. Los procesos de las organizaciones constituyen uno de los focos de atención de los planteos estratégicos de la administración porque a través de su optimización se intenta dar satisfacción a las necesidades del usuario, en estos se incluyen los procesos misionales. El presente estudio de optimización del modelo de gestión de los procesos misionales ayudará a mejorar la gestión de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, analizar su comportamiento y poder establecer una gestión mejorada.

Palabras Clave: Modelo de Gestión, Procesos Misionales, Optimización.

Abstract

This research work has been development in Lima between the months of August 2014 to July 2015 and aims to provide a proposal to establish a Management Model of Mission Processes for the National Superintendency of State Assets (Superintendencia Nacional de Bienes Estatales- SBN), based on the theories of process management models, the regulatory guidelines relating to the management model considered in national policies and related to total quality. I interviewed the main members of the company to get information about the developed processes for making a diagnostic and structuring the guidelines, which are necessary to incorporate new management tools that could handle their activities and results through the optimization of the management model in order to measure, evaluate and report therefore on the mission processes. This is a research is phenomenological qualitative research. The processes of organizations are one of the focuses of the strategic approaches of the administration because through its optimization would be satisfy the user's needs, including the mission processes. Therefore, the present study optimize the management model of mission processes and would improve the management of the National Superintendency of State Assets by analyzing its growth.

Keywords: Model Management, Process Mission.