



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la  
zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Quincas Valles, Klein Phill ([orcid.org/0000-0003-2949-6225](https://orcid.org/0000-0003-2949-6225))

**ASESORES:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

Mtro. Torres Mirez, Karl Friederick ([orcid.org/0000-0002-6623-936X](https://orcid.org/0000-0002-6623-936X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi madre Yrma, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Victor, que desde el cielo me cuida y protege, por darme tanto cariño y amor.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a seguir adelante y hacer de mí una mejor persona.

A mi asesor Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por su tiempo, orientación y gran profesionalidad durante la elaboración de la presente tesis, y a todos aquellos que colaboraron en cada etapa del presente trabajo y permitieron concretar una meta personal.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Validadores del instrumento</i>	17
<i>Tabla 2. Resultados de fiabilidad de las variables</i>	18
<i>Tabla 3. Resultados de fiabilidad</i>	18
<i>Tabla 4. Tabla cruzada de las variables GP*ASR</i>	20
<i>Tabla 5. Tabla cruzada de la variable ASR x dimensión procesos estrategicos</i>	21
<i>Tabla 6. Tabla cruzada de la variable ASR x dimensión procesos operativos</i>	22
<i>Tabla 7. Tabla cruzada de la variable ASR x dimensión procesos de apoyo</i>	23
<i>Tabla 8. Prueba de normalidad</i>	24
<i>Tabla 9. Contrastación estadística de la HG</i>	25
<i>Tabla 10. Contrastación estadística de la HE 1</i>	26
<i>Tabla 11. Contrastación estadística de la HE 2</i>	27
<i>Tabla 12. Contrastación estadística de la HE 3</i>	28

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022. Para ello, se utilizó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Con una muestra de 78 trabajadores de Sunarp pucallpa, empleando 2 cuestionarios de 20 ítems cada uno como instrumento. El instrumento fue validado por tres profesionales expertos con un grado académico mínimo de magister, obteniendo una prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach general de 0.902 y una prueba de validez de V-Aiken de 0.989., con estos resultados se pudo comprobar la correlación entre las variables gestión de procesos y atención de los servicios registrales, obteniéndose un p-valor de  $0.001 < 0.05$ , con un coeficiente de Pearson  $r=0.380$ , estos valores indican que existe correlación positiva baja y significativa entre las variables. Concluyendo que, el nivel de atención de los servicios registrales está influenciado significativamente por la gestión de procesos.

**Palabras clave:** Gestión de procesos, servicios registrales, atención de usuarios.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship between the management of processes and the attention of the registry services in the registry zone No. VI, Sunarp, Pucallpa, 2022. For this, an applied type methodology was used, with a quantitative approach, correlational, non-experimental and cross-sectional design. With a sample of 78 workers from Sunarp Pucallpa, using 2 questionnaires of 20 items each as an instrument. The instrument was validated by three expert professionals with a minimum academic degree of magister, obtaining a general Cronbach's Alpha reliability test of 0.902 and a V-Aiken validity test of 0.989. With these results it was possible to verify the correlation between the variables process management and attention of registry services, obtaining a p-value of  $0.001 < 0.05$ , with a Pearson coefficient  $r=0.380$ , these values indicate that there is a low and significant positive correlation between the variables. Concluding that the level of care of registry services is significantly influenced by process management.

**Keywords:** Process management, registry services, user attention.

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro de un contexto de la actualidad, las instituciones públicas del país no están enfocadas en brindar servicios de calidad para los usuarios, existen múltiples retrasos para la atención de los servicios que se prestan a los usuarios específicamente en la Sunarp pucallpa, largas colas de espera, demora excesiva para trámites administrativos sencillos, requisitos extremadamente burocráticos que no ayuda aminorar la carga documentaria, y con esto solo se genera gran insatisfacción por parte de los usuarios, lo cual conlleva a mirar el importante papel que tiene la gestión de procesos en dicho enfoque, dado que la aplicación correcto y permanente de estos procesos en las instituciones públicas del Estado ayudaría a fortalecerse y brindar una mejor atención de sus servicios. La finalidad de esta investigación es poder determinar la relación entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en Sunarp, Pucallpa, 2022., con el objetivo de identificar brechas existentes dentro del marco de la reforma y modernización del Estado, que tendrá como consecuencia aportes puntuales que ayudaran a mejorar la atención de los servicios registrales.

Desde un panorama internacional, de acuerdo con Picallo (2021), el enfoque en el ciudadano es un problema muy común en las instituciones públicas, y asegura en su investigación que no hay alegato para que las instituciones públicas no sean eficientes, es sumamente necesario enfocarse en los usuarios a los que se ofrece un servicio, lograr reformas y modernización de la administración pública de acuerdo a los propósitos básicos de los usuarios es una necesidad y prioridad para el Estado., Mayanga (2022), menciona que en América Latina existen distintas deficiencias que se vinculan con la planificación y sus estrategias, las cuales son reflejadas e identificadas dentro de las instituciones bajo la gestión de los procesos dentro del ámbito público., estos gobiernos locales no han demostrado eficacia en la buena planificación del desarrollo debido al desempeño deficiente de la gobernanza.

Desde el ámbito nacional Calderón (2021), reflexiona sobre los poderes públicos del estado, y explica que se han tratado de encontrar diferentes soluciones a muchos problemas planteados por los ciudadanos, pero entiende que muchos de

ellos dependen de sus procedimientos estratégicos y operativos que no han anticipado lo que se necesita para desarrollar el gobierno digital y acercarlo a los usuarios.

En el contexto local, Yarlaque, A. (2018) en su investigación señala que se deberían organizar capacitaciones para todos los trabajadores sobre el trato adecuado a los usuarios y el desarrollo personal, con el objetivo de cubrir con las expectativas y requerimientos de los ciudadanos.

La presente investigación, inicia con hechos que pasan a diario en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022, ya que existe excesivos retrasos con el que se atienden las solicitudes de los usuarios, el desconocimiento sobre los tramites registrales y su aplicación online, las largas colas de espera que realizan los usuarios para ser atendidos, todo esto se ve reflejado en las denuncias registradas en los libros de reclamos físicos y virtuales, todos estos malestares se deben a la falta de personal, infraestructura y personal no capacitado, se evidencia una deficiencia al proporcionar una atención eficaz en todos los ámbitos, por ende, no existe condiciones suficientes para brindar a los usuarios un servicio registral de alta calidad en la Sunarp. Pucallpa, 2022.

De acuerdo al contexto del problema, se puede apreciar que no existe una correcta aplicación de la gestión de procesos y atención de los servicios registrales. Si estos aspectos se aplicaran de forma correcta, se potenciará mucho en términos de crecimiento institucional, ya que permitirá un apoyo efectivo y productivo a los ciudadanos que necesitan de los servicios registrales de la institución.

Por ende, tenemos el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI Sunarp, Pucallpa, 2022?, y como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos operativos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022?.

Respecto al planteamiento de los objetivos de la investigación, estos están relacionados con el planteamiento del problema, teniendo como objetivo general: determinar la relación entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022, así como los siguientes objetivos específicos: a) determinar la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022, b) determinar la relación entre la dimensión de procesos operativos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022, c) determinar la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

Por lo cual, este estudio tiene sustento teórico, ya que permitiría entender el nivel de relación entre las 2 variables de esta investigación, lo cual permitirá generar lineamientos y estructuras organizativas para una mejor atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

Asimismo, esta investigación permitirá a los directivos de la Sunarp reflexionar y evaluar su gestión, para luego mejorar estrategias que la transformen en una entidad pública exitosa, que brinda un buen ambiente de trabajo para todos, y que los empleados utilicen métodos de gestión de procesos efectivos para una mejor atención de los servicios registrales. En tal sentido, se genera la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022, y se plantean las hipótesis específicas: a) los procesos estratégicos se relacionan significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022, b) los procesos operativos se relacionan significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022, c) los procesos de apoyo se relacionan significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se han revisado varias bases de datos y repositorios para garantizar una mayor sostenibilidad de la investigación, encontrando artículos previamente formulados en el ámbito internacional, nacional y local, a fin de tener información de investigaciones previas sobre la gestión de los procesos y la atención de servicios registrales, esto permitirá entender mejor el panorama de la investigación.

En cuanto a la relación de las variables, es necesario considerar los estudios internacionales como el de Kun y Jung (2021), lo cuales plantearon que a medida que cambia el entorno con la finalidad poder afianzar más a las personas, las empresas necesitan desarrollar mejores y modernas estrategias de atención a los clientes, para ello su investigación parte de la prestación al cliente y el cumplir las expectativas del mismo, cuyas variables están directamente relacionadas. Asimismo, tener un buen servicio al cliente tiene muchos aspectos positivos en la satisfacción del mismo, para lo cual utilizaron dos variables interrelacionadas. Lo cual, permitió concluir que los trabajadores que brindan servicios al cliente en determinadas situaciones deben conocer más métodos, que les permita emplear algunas modificaciones ya sea en una empresa u organización y así poder fidelizar a los clientes teniendo en cuenta la satisfacción del mismo.

Asimismo, es importante mencionar el estudio de Urrea (2021), el cual se basa en la mejora del plan estratégico para la prestación de servicios orientados a optimizar la satisfacción de las personas en los puntos de atención, indicando que mediante la investigación realizada de tipo transversal - retrospectivo mixto, y con un diseño fue descriptivo y se utilizó como 5º instrumento estrategia para medir la satisfacción con los servicios prestados Planes de grado, encuestas y cuestionarios dando como resultado un plan estratégico de atención al cliente para compensar los altos niveles de insatisfacción.

En tanto, Gil (2020), menciona que la atención al cliente de hoy en día es repetitiva, pues en esta época existe la necesidad de un servicio de mejor calidad y más confiable, por lo que es muy importante la implementación de estrategias, pues con ellas se pueden cumplir las expectativas de los usuarios. Dado que, las personas

demandan una atención más individualizada, es por lo que se deben implementar mecanismos para ofrecer mejores servicios a las personas.

Siguiendo la línea de los antecedentes antes mencionados Botón (2018), tuvo como propósito determinar el nivel de agrado de los ciudadanos con los servicios recibidos por el personal de enfermería, donde se enfatizó el papel de la atención, tuvo como objetivo utilizar métodos cuantitativos, descriptivos, transversales, donde 103 participantes que asisten al centro de atención fueron estudiados, se desarrollaron aplicaciones de encuesta, lo cual dio como conclusión que los pacientes están contentos con la atención brindada porque respetan su atención individual, brindan tranquilidad, son amables, brindan información sobre la medicina y el manejo de enfermería. Sin embargo, un pequeño número de ellos expresó su descontento por la falta de atención.

También, es importante conocer la raíz de las deficiencias e insatisfacción de los usuarios, y que mejor indicador que el de los reclamos, tal como lo señala Jug (2019), las quejas ayudan a identificar las dificultades que pueden surgir y producir problemas en el normal desarrollo de los procesos en la institución, especialmente que el servicio a las personas tiene un gran compromiso en el tratamiento de las quejas y solicitudes de los ciudadanos, y estos comentarios se centran en lo relevante de la capacidad y la innovación.

Concordante a ello, encontramos a Fredriksson e Isaksson (2018), quienes mencionan que las organizaciones públicas deberían promover más la intervención de los ciudadanos con respecto al mejoramiento de los procesos organizacionales a través de quejas y denuncias, dado que un procedimiento bien trabajado sobre la gestión de calidad puede ser de gran apoyo., asimismo, obliga a realizar actividades que van desde la planificación, ejecución y prueba de productos de gestión hasta la verificación, corrección o mejora de resultados, servicios y procedimientos con un enfoque más pensado en la satisfacción del usuario.

En cuanto a Kalankesh (2020), identifica uno de los factores de mayor insatisfacción entre los ciudadanos, en su investigación comprobó que los métodos de información inciden en cuanto una persona se encuentra satisfecha o no, por lo que en su investigación analizó el uso correcto de la eficacia de indagación, uso correcto

de la tecnología, beneficios observados, estructura organizacional, estilo gerencial, son factores de satisfacción del cliente necesarios, los mismos que dependen de una buena gestión de procesos, por lo que sin estas dimensiones, los usuarios no podrán obtener conformidad completa de los servicios recibidos.

Para Vargas (2021), quien en su estudio evaluó el impacto que tienen los procedimientos administrativos en la atención y calidad de la prestación de servicios ofrecidos a las personas que acuden al registro civil en Bobajoyo, Ecuador., analiza la sensación de los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos con la finalidad de mejorar la institución, su investigación fue descriptiva explicativa, con una muestra de 399 personas, a los cuales se le realizaron diez preguntas, y los resultados arrojaron que el servicio que brinda el usuario en el dispositivo es normal; es decir, no era óptimo para el grado de mejora requerido debido a muchos elementos como: costo del servicio, capacidad de atención, rapidez de entrega y formación de los servidores; factores que deben tenerse en cuenta en la administración pública para prestar el mejor servicio posible a los servicios prestados.

Asimismo, Hermosa (2019), mediante el estudio realizado buscaba demostrar lo importante que es elaborar un método para formular actividades esenciales por medio de la gestión por procesos, cuya finalidad fuera la de poder optimizar las actividades académicas y universitarias., su investigación fue descriptiva y cuantitativa, con métodos analíticos que le permitieron llegar a concluir que sobre la gestión de procesos logra favorecer directamente la eficacia y eficiencia de las misiones y recursos universitarios.

Cahuasquí (2018), desarrolló su investigación en Ecuador y planteó como objetivo introducir el enfoque de gestión utilizando técnicas para ayudar a mejorar el comportamiento administrativo y que le permita más eficaz, es una investigación descriptiva y bibliográfica, esgrimiendo métodos de análisis hipotéticos, deductivos y sintéticos., lo cual le permitió identificar y construir cinco estrategias de gestión de procesos e implementarlas según sus respectivos manuales e instructivos, finalmente el estudio identificó 4 premisas importantes para dichos procesos:

entrada, proceso, salida y control, y que el conjunto de los mismos repercuten positivamente en el esquema de gestión de procesos.

Seguidamente, Mbassi (2019), en el estudio de línea base de enfoque cuantitativo, con una muestra de 1.427 personas de veintidós ciudades y un cuestionario como herramienta, el cual concluye con la afirmación de que los servicios proporcionados por el gobierno local afectan la vida diaria del usuario; En tal sentido, la responsabilidad de satisfacer todas o gran parte de las expectativas es de carácter prioritario para los funcionarios y una fuente de valor para el pueblo, contribuyendo así a su satisfacción y bienestar.

Ahora bien, también se recopiló lo mencionado por Tipantiza (2021), en su estudio descriptivo exploratorio, no experimental de corte transversal, diseñó una encuesta y entrevistas utilizando cuestionarios y entrevistas a guías y 283 usuarios externos, el cual concluye que los servidores públicos deben comprometerse a prestar servicios de calidad a las personas, confiarles la evaluación del desempeño de sus funciones y responsabilizarse de sus insuficiencias y deficiencias; teniendo también en consideración la importancia de mejorar la infraestructura en general, la parte tecnología y capacitar continuamente a sus empleados.

Finalmente, respecto a los antecedentes internacionales, se ha considerado lo planteado por Ibarra y Rúa (2018), los cuales intentaron evaluar la eficacia de cada uno de los procesos que se efectúa en la atención a las personas, se utilizaron estudios exploratorios y descriptivos, así como cuestionarios de encuesta. Concluyó que los grupos de usuarios no estaban completamente satisfechos con el trato que recibían del personal; además, se requería capacitación del personal e implementación de protocolos de seguridad biológica, trasladado al contexto de la pandemia, se evidenció una atención muy insatisfactoria ante la ausencia de lineamientos mínimos para garantizar la atención al usuario.

Es menester mencionar a Medina (2018), quien concluye en su investigación que la gestión de procesos está claramente relacionada con una gestión de calidad, y en su opinión, debe ser parte del sistema de gestión y administración para que la calidad de los servicios se entregue de manera más efectiva a los afiliados. En referencia a la mejora de procesos, dijo que es muy importante porque junto con el

deseo de mejorar la eficiencia del sistema, también ayuda a implementar un sistema de organización y adaptarse a las formas modernas de aplicación de la gestión. Esta etapa consta de cuatro pasos: elección del problema del proceso, estudio de la causa raíz, elección de la mejora y ejecución de la mejora.

De acuerdo al ámbito nacional, Jácome (2022), el objetivo general de su investigación fue definir las discrepancias en la eficacia de la atención según las formas en las que se atiende en el Hospital de Huaycán en el año 2021, teniendo en cuenta la modificación en los formatos de cuidado provocados por la pandemia del Covid-19. Concluyendo que, si existen discrepancias en la eficacia de los servicios brindados entre los diferentes tipos de atención, llámese, presencial con un mayor rango de eficacia, virtual con un rango bajo y semipresencial con un rango medio.

Según, Mayanga (2022), adoptó un estudio con métodos cuantitativos fundamentales y descriptivos correlacionales mediante cuestionario y con una muestra de trecientas sesenta y cuatro personas. Concluyó que el vínculo entre las variables de atención al cliente y la gobernanza digital es directa y sumamente importante, puesto que la unidad estructural cuenta con las herramientas para garantizar la implementación de la gobernanza digital de acuerdo a las exigencias de la realidad de nuestra sociedad, y que a su vez permite fortalecer a los gobiernos locales en los servicios brindados.

Asimismo, Florián, Gálvez y Barsallo (2020), en el estudio realizaron una encuesta de satisfacción de usuarios del sector salud, utilizando un método descriptivo cuantitativo, con una población de 3480 pacientes atendidos en la clínica, hicieron una muestra de 315 pacientes, utilizando una encuesta de la cual obtuvieron los resultados de consultas externas., concluyendo que, si hacemos caso a los planes de mejora continua y su correcta implementación, se obtendrá una mejora significativa en la satisfacción del usuario.

Cabe mencionar a Santos y Farriol (2018), en su investigación consignaron como muestra veinticinco gobiernos regionales peruanos., mediante el cual concluyeron que los servicios que brindan las organizaciones mediante su portal web aún son insuficientes; por tanto, no representan una ayuda al momento de simplificar los

distintos trámites que deben seguir los ciudadanos. Asimismo, cuando se trata de transparencia, no todos respetan el envío y actualización de información sobre sus actividades, lo cual está lejos de estar abierto al gobierno.

Del mismo modo, Zela (2020), efectuó una investigación cuantitativa con una muestra de 680 personas y 13 gestores del municipio de Puno, con la finalidad de determinar el vínculo entre la actualización de la administración en el sector público y la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos en municipios de Puno., concluyendo que, los resultados reflejan la insatisfacción con la prestación de servicios del sector público. Por tanto, los municipios están obligados a aplicar los distintos principios de la economía, así como llevar de la mano la eficiencia y eficacia en todos los aspectos, con el objetivo de poder hacer más accesible el ingreso de los usuarios a los bienes y servicios públicos al menor coste y mejor calidad posible, lo que constituye la base de una administración pública centrada en las personas, abierta, flexible, activa, rentable, moderna y de innovación.

En cuanto a Prieto y Tarazona (2019), su investigación utiliza métodos cuantitativos, descriptivos y comparativos, con una muestra de 310 servidores, con el objetivo de capturar la conducta de los trabajadores para conocer la calidad del servicio a través de los elementos cooperativos entre los trabajadores y la administración. La cual concluye con que los servidores públicos son la parte más esencial de las instalaciones del servicio, son los facilitadores una mejor organización y tienen la facultad de posicionar de la mejor forma a la organización de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Cabe considerar, que Arévalo (2018), realizó su estudio en el distrito del Callao, mediante el cual pudo identificar el vínculo de la gestión de competencias y la gestión administrativa, realizando un estudio de tipo básico y cuantitativo. El cual concluye argumentado que, si la gestión de competencia puede ser efectiva, también lo puede ser la gestión administrativa, estableciendo un vínculo directo e importante entre las dos variables.

En función de la idea anterior, Arteaga y Saavedra (2018), realizaron un estudio en José Leonardo Ortiz, Chiclayo., para proponer un prototipo de gestión de procesos que permitiera la recolección eficiente de residuos sólidos, realizó una descripción

transversal y concluyó que se necesita investigación para caracterizar el punto de recolección de residuos sólidos y desarrollar un plan integral para eliminarlos y gestionarlos. Concluyendo, que para solucionar este problema se requiere del apoyo incondicional de las autoridades locales y un gran compromiso de su parte con el medio ambiente.

Dentro de este marco de ideas Oscco y Ramos (2017), en su investigación con diseño no experimental, trasversal correlacional, tuvo como objetivo el de poder Identificar el vínculo de la gestión de procesos y su relación directa con la satisfacción de los usuarios de Sunarp, Lima. Concluyendo que, existe un vínculo importante y directo en estas dos variables, en ese sentido, se resalta la importancia de que la gestión de procesos sea aplicada correctamente, de lo contrario conducirá a un problema real. Asimismo, su correcta ejecución puede eliminar de manera efectiva y eficiente todo tipo de obstáculos que se le presenten al usuario.

Por otra parte, Luna (2021), en su investigación utilizó métodos básicos, no experimentales, con correlación - cuantitativa, una muestra de 52 usuarios y cuestionarios utilizados., mediante la cual pudo identificar la relación relevante que existía entre el gobierno digital (modernización del estado) y el cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos con el programa especial llamado “Huallaga Central y Bajo Mayo”; además, señala deficiencias en la descarga de los servicios del portal web, el servicio de respuesta de los usuarios en línea y otros servicios online que deben ser mejorados para una mejor atención a las usuarios.

En ese contexto, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2018), busca lograr el objetivo de la transformación y modernización del Estado, para lo cual se han realizado una serie de mecanismos, transformaciones y herramientas que permitan la construcción de un Estado moderno y eficiente, dotando a la población de bienes y servicios de calidad, optimizando sus capacidades, procesos de la cadena de valor según la disponibilidad de recursos. Asimismo, es necesario señalar que en este mandato todas las instancias gubernamentales en los tres niveles ven en la gestión por procesos una gran oportunidad como opción de transformación y mejora, a fin de que los ciudadanos reciban bienes y servicios de alta calidad y satisfacción a corto plazo.

A nivel regional, Lavi (2021), mediante la investigación realizada en la ciudad de Pucallpa, con diseño de estudio descriptivo, utilizando el método cuantitativo y con una muestra demográfica que estuvo conformada por 92 trabajadores de la sede Sunarp, Pucallpa., que es igual a una muestra no probabilística por conveniencia, y que utilizó como instrumento de investigación el cuestionario, mediante el cual, se logró comprobar el importante y directo vínculo de la gestión por procesos como variable independiente y como variable dependiente la calidad del servicio en Sunarp, Pucallpa, 2021.

Asimismo, Bardalez (2021), en su investigación confirmó una correlación con lo importante que es la satisfacción del usuario y las relaciones humanas al momento de la cita externa del Hospital Provincial de Pucallpa, 2021. Además, el estudio pudo averiguar cuál es la interacción consistente y significativa entre la satisfacción del usuario y comodidad, es decir, composición y comodidad interpersonal, la mayoría de personas lo consideraron como positivo, mientras que en promedio una cuarta parte de los participantes no vio todos los factores en su desempeño., por lo que Rivera (2019), menciona que la empresa para la que trabaja está orientada a la atención al usuario, la esencia del servicio y la cortesía, pues la prestación de una asistencia de calidad permite lograr cumplir con las demandas de los ciudadanos, dado que la satisfacción vista desde los ojos de los ciudadanos, es lo principal para una correcta preservación de la historia y proyección del tiempo.

Por otra parte, Ramírez (2021), realizó una investigación mediante la cual determinó que las variables calidad de atención y satisfacción de las personas en distintos sectores de aplicación si tienen una diferencia, asimismo, estas variables presentaron una alta correlación de 0,798 en la investigación., lo cual le permite concluir que la correlación entre estas dos variables es alta en los sectores público y privado, y también añade que la diferencia en niveles de satisfacción se debe a que en las clínicas privadas cuentan con los recursos suficientes para brindar una atención adecuada y mejorada a los ciudadanos.

También encontramos a Yarleque (2018), quien realizó una investigación cuantitativa en la Sunarp sede Pucallpa, la cual fue de tipo no experimental, considerando como al cuestionario como instrumento a utilizar. Llegó a concluir que

existe un vínculo positivo y directo entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la Sunarp, Pucallpa., asimismo, según la percepción de los usuarios de la oficina de Pucallpa, una mejor calidad de servicio se asocia con una mayor satisfacción de los mismos.

Dentro de este orden de ideas, Ponce (2015), menciona que la inteligencia emocional tiene una correlación significativa con la calidad del servicio, por lo que concluye con la afirmación de existencia positiva entre ambas variables, y que, para promover el crecimiento y ascenso dentro de la organización, se debe trabajar con una actitud enfocada en el servicio al cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

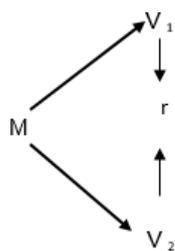
##### 3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación se considera de tipo aplicada, de acuerdo con Hernández et al. (2018), esta refiere al enfoque de no manipular el discernimiento existente, y con el objetivo de analizar el problema en concreto y tomar decisiones que brinden una respuesta a la misma.

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

Se considero el enfoque cuantitativo en concordancia con Hernández et al. (2018), ya que se estudia los aspectos o fenómenos que son susceptibles de ser observables y cuantificables., es de diseño no experimental - transversal, con el objetivo de evaluar la situación actual en el que se desarrollan los hechos, es una investigación que no tiene alteración de sus variables y que busca específicamente observarlas e identificarlas en su estado originario y así poder analizarlas dentro de ese estado para encontrar la existencia de relación entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales, el diseño de investigación será el siguiente:

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



**Donde:**

**M** = Muestra

**V1** = Gestión de procesos

**V2** = Atención de los servicios registrales

**r** = Relación entre variables

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Gestión de los servicios registrales**

#### **Definición conceptual**

Según la Secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros (2018), se considera como un método de trabajar de forma continua y horizontal, utilizando los procedimientos administrativos en los trabajos que realiza una institución, con la finalidad de poder conseguir los objetivos y metas, contribuyendo a cumplir con las expectativas y requerimientos de las personas.

#### **Definición operacional**

La Secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros (2018) consigna que está comprendida por 3 dimensiones: procesos estratégicos, operativos y de apoyo; en la sede Sunarp Pucallpa se elaborará y enviará un cuestionario de 20 afirmaciones, se medirán las variables según sus dimensiones e indicadores y las examinaremos con la ayuda de tres expertos; se usará alfa de Cronbach para establecer su confianza.

#### **Indicadores**

A través de las dimensiones teóricamente propuestas, se utilizarán indicadores que ayuden a medir sus características de manera coherente, tales como en los estratégico; políticas organizacionales, proyección estratégica, valoración de la gestión de la entidad; en lo operativo, organización del servicio público, prestación de los servicios y colaboración y clima organizacional; y soporte, gestionar los recursos humanos, gestionar los recursos de bienes y servicios y gestionar los recursos económicos.

#### **Escala de medición**

Utilizaremos la escala de tipo ordinal para recoger las observaciones de los trabajadores en esta variable, tales como: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca; esto permitirá una evaluación numérica de sus respuestas.

## **Variable 2: Atención de los servicios registrales**

### **Definición conceptual**

Según la Sunarp: “Es la inscripción y publicación de los actos, contratos, derechos y títulos de propiedad de los ciudadanos a través de un servicio accesible, oportuno y predecible de calidad”. (Sunarp, 2019). Los servicios de registro y publicidad se realizan a través de registro y recibo, servicios móviles utilizando la plataforma virtual, aplicación App Sunarp.

### **Definición operacional**

Compuesto por 4 dimensiones: Fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles; en la sede de la Sunarp Pucallpa se elaborará y enviará un cuestionario de 20 afirmaciones, se medirán las variables según sus dimensiones e indicadores y las examinaremos con la ayuda de tres expertos; se usará alfa de Cronbach para establecer su confianza.

### **Indicadores**

A través de las dimensiones teóricamente propuestas, se utilizarán indicadores que ayuden a medir sus características de manera coherente, tales como en la fiabilidad; celeridad en los resultados, resolución de problemas e información adecuada; en la empatía; trato cordial del personal, entendiendo las necesidades de los ciudadanos y tiempo suficiente; así como en la capacidad de respuesta; tiempo de espera cortos, respuesta diligente y agilidad del trabajo para la atención inmediata; y en los aspectos tangibles; ambientes limpios, equipos modernos y señalización adecuada.

### **Escala de medición**

Se utilizará una escala de tipo ordinal para recoger las observaciones de los trabajadores en esta variable, tales como: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca; esto permitirá una evaluación numérica de sus respuestas.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Baena (2017), menciona que la población en estudio se refiere al conjunto de casos que se precisa, limita y se puede ingresar, y que se utilizará como referencia para seleccionar la muestra. Esto implica que la elección de la población de estudio es un paso crucial en cualquier investigación. En este caso, la población está constituida los 78 trabajadores de Sunarp sede Pucallpa.

#### **Criterios de inclusión**

Para esta investigación se contemplará a los 78 trabajadores entre jefes de unidad, personal de confianza, nombrados (728) y personal CAS.

#### **Criterios de exclusión**

No podrán participar del estudio los que cuentan con el tipo de contrato de locación de servicio, puesto que no poseen una relación laboral con la entidad y dado que la población está dentro del alcance del investigador, el estudio ha considerado a la totalidad de la misma. Por lo tanto, considerando a la población general no es necesario el muestreo.

#### **3.3.2 Muestra**

Se optó por elegir la totalidad de trabajadores que conforman la Sunarp sede Pucallpa, dado que es una cantidad pequeña de participantes.

#### **3.3.3 Muestreo**

El modelo no probabilístico por conveniencia se consideró como el más conveniente, debido a la limitada disponibilidad de recursos, como tiempo y esfuerzo para la selección de participantes., por ende, se solicitó la participación voluntaria de aquellos interesados. Según Manterola (2019), esta técnica de muestreo implica la selección de participantes que sean fácilmente accesibles y estén dispuestos a

participar en la investigación, basándose en su proximidad geográfica y disponibilidad para el investigador.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se utiliza la totalidad de trabajadores de la Sunarp sede Pucallpa. Estos individuos son los que aplican diariamente los procesos diseñados y direccionados por la institución, y con cuyo análisis permitirá conocer la realidad de la aplicación de la gestión de procesos.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, se realizaron preguntas a los trabajadores con el objetivo de generar datos cuantitativos para conocer el estado de actitudes o hechos específicos, como instrumento se utilizó el cuestionario basado en preguntas cerradas mediante 2 cuestionarios para recolectar los datos: En primer lugar el cuestionario para la gestión de procesos, que constó de 20 enunciados, distribuidos por sus 3 dimensiones y en segundo lugar el cuestionario de atención de los servicios registrales compuesto por otros 20 enunciados, cada enunciado con la escala Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

#### **Validez**

En la presente investigación consignamos 3 validadores que revisaron los instrumentos a utilizar en este estudio, los mismos que fueron testados y contrastados con el diseño y objetivo de la presente investigación, en consecuencia, los instrumentos fueron validados y firmados en su conformidad para el uso de las muestras del estudio. Tal como refiere Hernández (2018) los criterios para los elementos de los instrumentos que consideramos fueron claros y permitirán recolectar la información necesaria para continuar el estudio

**Tabla 1***Validadores del instrumento*

<b>EXPERTO</b>	<b>GRADO</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>
1	Mg.	Pizán Flores, Doris Yavelly	44094196
2	Mg.	Maldonado Díaz, Karen Fiorella	47280116
3	Mg.	Saldaña Reátegui, Zoila Ayde	46489894

*Nota:* Elaboración propia, con datos extraídos de SUNEDU.

**Confiabilidad**

Los resultados y síntesis de la prueba fueron realizados mediante Alfa de Cronbach, el cual dio la confiabilidad a la prueba estadística obtenida del software SPSS. Para la prueba piloto se consideraron 10 personas y con los que se procedió a determinar la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach de 0.89 para la variable de gestión de procesos y 0.89 para la atención de servicios registrales, los cuales son resultados que demuestran que son altamente confiable.

**Tabla 2***Resultado de fiabilidad de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º de elementos</b>
Gestión de procesos	0.861	20
Atención de los servicios registrales	0.890	20

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 3***Resultado de la prueba de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,892	40

*Nota:* Resultado obtenido del programa SPSS V27

### **3.5 Procedimientos**

Se gestionó los permisos correspondientes de autorización ante la Sunarp sede Pucallpa ubicada en Jr. Progreso N. °150, donde se realizó la investigación, luego se explicó el propósito, método y forma de aplicación de los instrumentos a todos los participantes en la Sunarp sede Pucallpa, asimismo, ellos lo contestaron en función a sus perspectivas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Toda la data obtenida y acumulada se consolidó en una base de datos mediante los programas operativos de MS Excel y el Software SPSS versión 27, lo cual permitió determinar los vínculos de las variables del presente estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los resultados del presente estudio fueron tratados de forma reservada, anónima y utilizados únicamente para investigación; al mismo tiempo, se utilizará la aplicación Turnitin para verificar el índice de similitud. Además, se consideran los aspectos éticos necesarios para el estudio, como son los valores del respeto a la persona, la caridad y la justicia, así como valores como el respeto, la responsabilidad, la equidad, etc. Asimismo, lo previsto en el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo: el secreto profesional y la confidencialidad de la información procesada.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 4**

*Tabla cruzada de las variables GP\*ASR.*

		Variable ASR		
Variable GP	Bajo		Bajo	Total
		Recuento	67	67
		% del total	85.9%	85.9%
	Regular	Recuento	11	11
		% del total	14.1%	14.1%
Total	Recuento		78	78
	% del total		100.0%	100.0%

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

En la tabla 4 se observa que 67 encuestados (correspondientes al 85,9% del total), piensan que respecto al nivel de gestión de procesos de la Sunarp, Pucallpa, zona registral VI, es bajo. Asimismo, el 14,1% del total de encuestados lo consideró regular.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada de la dimensión procesos estratégicos y la variable ASR*

		Variable ASR		
		Bajo	Total	
Dimensión de procesos estratégicos	Bajo	Recuento	72	72
		% del total	92.3%	92.3%
	Regular	Recuento	6	6
		% del total	7.7%	7.7%
Total		Recuento	78	78
		% del total	100.0%	100.0%

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

En la tabla 5 se muestra la intersección de las dimensiones del proceso estratégico y la variable de atención de servicio registral, donde se observa que 72 encuestados (92,3% del total) consideran bajo el proceso estratégico, mientras que la frecuencia de 6 corresponde al 7,7%. de los encuestados que lo consideran como regular.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada de la dimensión procesos operativos y la variable ASR*

		Variable ASR		
		Bajo	Total	
Dimensión de procesos operativos	Bajo	Recuento	33	33
		% del total	42.3%	42.3%
	Regular	Recuento	45	45
		% del total	57.7%	57.7%
Total		Recuento	78	78
		% del total	100.0%	100.0%

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

La intersección de las dimensiones del proceso operativo y la variable de atención de los servicios registrales se muestra en la tabla 6, la cual muestra que la frecuencia de considerar el proceso operativo como un nivel regular es de 45, que corresponde al 57,7% del proceso operativo. número total de encuestados. La frecuencia de 33, que corresponde al 42,3%, considera que es un nivel bajo.

**Tabla 7***Tabla cruzada de la dimensión procesos de apoyo y la variable ASR*

		Variable ASR		
			Bajo	Total
Dimensión de procesos de apoyo	Bajo	Recuento	71	71
		% del total	91.0%	91.0%
	Regular	Recuento	7	7
		% del total	9.0%	9.0%
Total		Recuento	78	78
		% del total	100.0%	100.0%

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

Finalmente, en la tabla 7 se muestra la intersección de proceso de apoyo y atención de los servicios registrales, donde el 91,0% (71) de los encuestados calificaron bajo el proceso de apoyo realizado en el área registral Sunarp VI. Pucallpa. Por otro lado, la frecuencia de 7 trabajadores fue del 9,0% del total, lo que se considera regular.

## 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GP	.177	78	<.001
ASR	.284	78	<.001

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

Luego de analizar los datos obtenidos, podemos verificar que la muestra es mayor a 50, por ende, se opta por considerar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, puesto que es adecuada para mayores muestras a 50 elementos. Asimismo, en la presente tabla se muestra el estudio de normalidad realizado a las variables de esta investigación, con resultados inferiores a 0,05 para ambas. En este sentido, se puede entender que existen distribuciones no normales, por lo que se tiene que utilizar una prueba no paramétrica, mediante la prueba Rho de Spearman, a fin de analizar la relación entre las variables.

### **Contrastación de la HG**

Ha: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

Ho: La gestión de procesos no se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación de la variable GP\*ASR.*

			Atención de los servicios registrales
Rho de	Gestión de	Coeficiente de correlación	.380**
Spearman	procesos	Sig. (bilateral)	<.001
		N	78

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

Mediante la tabla 9 podemos observar que existe una relación significativa entre la gestión de procesos y atención de los servicios registrales con un valor de p de  $0,001 < 0,05$  y un coeficiente ( $r = 0,380$ ). Esto confirma la baja relación positiva entre ambas variables en la zona registral VI de la Sunarp. Pucallpa. En otras palabras, los progresos y cambios en la gestión de procesos incrementan el nivel en la atención de los servicios registrales. En tal sentido, se entiende por rechazada la hipótesis nula y se asevera que existe vínculo positivo entre ambas variables.

### **Contrastación de la HE 1**

Hi1: Los procesos estratégicos se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

Ho1: Los procesos estratégicos no se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

**Tabla 10**

*Correlación de la dimensión procesos estratégicos y la variable ASR.*

		Atención de los servicios registrales	
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	.453**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	78

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

Respecto a la tabla 10 muestra la existencia de una relación significativa del proceso estratégico y la atención de servicios registrales, dado que el valor p es  $0.001 < 0.05$  y el coeficiente es ( $r = 0.453$ ), lo que indica que existe una correlación positiva baja. Lo cual lleva a concluir sobre la existencia de un vínculo positivo bajo entre esta dimensión y la mencionada variable. En otras palabras, las mejoras de procesos estratégicos conllevaran una mejor en la atención de los servicios registrales. En tal sentido, se entiende por rechazada la hipótesis nula y se asevera que existe vínculo positivo entre la dimensión y la variable mencionada.

## **Contrastación de la HE 2**

Hi2: Los procesos operativos se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

Ho2: Los procesos operativos no se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación de la dimensión procesos operativos y la variable ASR.*

			ASR
Rho de	Procesos	Coeficiente de correlación	.293**
Spearman	operativos	Sig. (bilateral)	.009
N			78

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

Tal como se observa en la tabla 11, podemos afirmar la existencia de una relación significativa entre el proceso operativo y la atención de los servicios registrales, dado que el valor  $p$  es  $0.009 < 0.05$ , el coeficiente es ( $r = 0.293$ ), por lo cual se entiende una correlación positiva baja. En otras palabras, las mejoras de procesos operativos si influyen en brindar una mejor atención de los servicios registrales. En tal sentido, se entiende por rechazada la hipótesis nula y se asevera que existe vínculo positivo entre la dimensión y la variable mencionada.

### **Contrastación de la HE 3**

Hi3: Los procesos de apoyo se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

Ho3: Los procesos de apoyo no se relaciona significativamente con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre la dimensión de procesos operativos y la variable ASR.*

			ASR
Rho de	Procesos de	Coeficiente de correlación	.312**
Spearman	apoyo	Sig. (bilateral)	.005
		N	78

*Nota:* Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.

Tal como se observa en la tabla 12 identificamos la existencia de una relación significativa entre procesos de apoyo y atención a los servicios registrales, considerando que el p-valor es  $0.005 < 0.05$  y el coeficiente es ( $r = 0.312$ ), lo que significa la existencia de una relación positiva baja entre los procesos de apoyo y atención de los servicios registrales en la Sunarp Pucallpa. En otras palabras, las mejoras en los procesos de apoyo mejoraran el enfoque en la atención de los servicios registrales. En tal sentido, se entiende por rechazada la hipótesis nula y se asevera que existe vínculo positivo entre la dimensión y la variable mencionada.

## V. DISCUSIÓN

Una vez obtenido los resultados recolectados y sistematizados del presente estudio, podemos señalar que la hipótesis general estudiada, obtuvo como resultado del p-valor (bilateral 0,001) menor a 0,05. Por lo cual, se procedió a rechazar la hipótesis nula y a confirma la existencia de una relación significativa positivo bajo, sobre las variables de *gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022*, de acuerdo con el coeficiente de correlación  $r$  de 0,380.

Asimismo, de acuerdo a los hechos del contexto, podemos confirmar que la información recolectada en esta investigación, está sustentada en la comparativa con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Lavi (2021), quien luego de la investigación determino que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, gestión de procesos y calidad de servicio, que, de implementarse dentro de la sede de la Sunarp en Pucallpa, lograría estar más cerca de las metas y objetivos planteados a los que se aspira conseguir mes a mes.,

Los resultados antes mencionados, están vinculados con los encontrados en el presente estudio, dado que estos conceptos desvelan que la gestión de procesos requiere un sistema en cascada adecuado y que así los usuarios de las entidades públicas se puedan beneficiar significativamente. En concordancia con la secretaria del consejo de ministros (2018) queda claro que la gestión de procesos es planificar, administrar y ordenar las funciones de los trabajadores en las instituciones públicas en paralelo con las diferentes áreas de la organización, a fin de poder ayudar al logro de los objetivos institucionales.

Asimismo, Alvarado (2022) propone identificar la relación entre la gestión por procesos y la gestión por desempeño y concluye que existe cierta relación entre estas variables según los resultados estadísticos. Los mismos que muestran que existe una fuerte correlación positiva entre ambos. Por lo tanto, se verifica si existe una correlación estadísticamente significativa entre estas dos variables, es decir, en la Dirección Regional de Ucayali, 2022, existe una alta correlación entre la gestión por procesos y la gestión por resultados, por lo que se deben proponer estrategias de una mejor implementación de las mismas, la aplicación de ambas variables dentro

del sector público se realizan paso a paso mediante un plan de gestión del cambio, cuyo contenido o estructura mínima conducirá al logro de los objetivos institucionales.

Con la base y experiencia investigativa de Mbassi (2019), es importante enfatizar lo que dice sobre los servicios al usuario, pues concluyen que los servicios que brindan las autoridades locales son parte fundamental para el funcionamiento diario de los ciudadanos, sobre distintas actividades que realizan; por lo tanto, cumple con todos o la mayoría de ellos, lo cual debería parte fundamental para los gobernantes locales y un inicio de nuevas oportunidades para las personas locales. Pero ocurre todo lo contrario, los servicios que brindan estas entidades públicas a los ciudadanos, consisten en diferentes dimensiones o características que son valoradas por los residentes locales y que a su vez contribuyen a su satisfacción de diferentes maneras.

En este sentido, con base en lo anterior y analizando estos resultados, confirmamos que la atención brindada logrará los mejores resultados si una entidad pública gestiona sus procesos de manera efectiva; es fundamental que todas las partes de un mismo organismo estén dirigidos y alineados con el logro de las metas y objetivos institucionales.

Con relación a la hipótesis específica N.º1: Los resultados muestran que en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, si existe una relación significativa entre los procesos estratégicos y la atención de los servicios registrales, considerando que el p-valor  $0.001 < 0.05$ . En este sentido, podemos afirmar que tenemos la base suficiente para rechazar de plano la hipótesis nula y tomar la alternativa. Asimismo, se identificó una baja correlación según el coeficiente Rho de Spearman.

En cuanto a los resultados antes mencionados, Marcelo (2018) afirma que la implementación de sistemas de gestión por procesos estratégicos en la unidad de investigación, se vio afectado por un importante crecimiento operativo, lo que les permite gestionar rápidamente sus servicios de estimación de mercado, mejorar la gestión y ejecución de sus proyectos. En consecuencia, se espera el crecimiento exponencial de la producción, y también elevar pensado en mantener un alto nivel en servicios de calidad que son ofrecidos por la empresa. Por lo cual, podemos

concluir que la correcta aplicación de los procesos estratégicos permitirá ofrecer mejores servicios y de calidad a los ciudadanos.

Cabe mencionar que, para brindar una buena atención al usuario se debe tomar en cuenta lo mencionado por Palacios y Vega (2021), estos enfatizan en su estudio que dicha atención debe estar encaminada a lograr la satisfacción de las personas, pues son los mismos que realizaran una evaluación referida a la atención y calidad de la misma.

Además, se pueden estudiar y diseñar procesos estratégicos encaminados a optimizar los servicios pensados y dirigidos a los factores de necesidad de las personas. Finalmente, es necesario mencionar que la atención al usuario debe estar respaldada por estándares, lineamientos y estructuras que abarquen a todos los que forman parte de ese organismo, y de esta forma poder aplicar mejores procesos estratégicos que tenga como consecuencia una mejor atención en todas las áreas de necesidad.

En cuanto a la hipótesis específica N.º2, los resultados consolidados revelan que efectivamente existe una relación significativa sobre los procesos operativos y la atención de los servicios registrales, dado un valor  $p$  de  $0,009 < 0,05$ . En este sentido, existen bases que permiten dejar de lado la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alternativa. También encontramos una baja correlación de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Siguiendo la línea de los datos mencionados, Medina (2018) mostró una alta correlación positiva en su investigación sobre la gestión de procesos y su calidad aplicada por los trabajadores de la Autoridad Educativa Local de Andahuaylas, debido a sus características dinámicas y la relevancia del estudio, sus resultados reflejan la importancia e influencia que tiene la gestión de procesos para el funcionamiento de cualquier organización., respecto a esto Silva (2018) menciona que la gestión de procesos es un conjunto de partes interrelacionadas que forman un todo coherente y desarrolla un marco para describir el sistema global de la experiencia de gestión de procesos relacionada con los procesos operativos y adopta un enfoque de construcción de un conjunto de sistemas, que interactúan y consisten en organizar procesos.

En relación a los resultados antes mencionados, Calderón (2021) alude en su investigación, que durante la pandemia, instituciones públicas intentaron encontrar diferentes soluciones a diferentes problemas planteados por la población; sin embargo, es claro que muchos de ellos dependen de su sistema operativo, los cuales no han sido tomados en cuenta aun o en su defecto no se ha considerado como una necesidad que permita generar nuevos recursos necesarios para una gobernanza digital que les permita a los usuarios tener opciones y accesos para satisfacer sus necesidades de en el menor tiempo posible.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica N.º3, se evidencia una clara relación significativa entre los procesos de apoyo y la atención de los servicios registrales, considerando un valor p de  $0.005 < 0.05$ . En este sentido, podemos considerar y tomar la hipótesis alternativa y rechazar la nula. Asimismo, se observa una baja correlación determinada por correlación Rho de Spearman.

De igual forma, contrastamos los datos finales obtenidos con la investigación realizada por Oscoco y Ramos (2017) en la cual se afirma sobre la existencia relevante de una relación entre la gestión de procesos y el nivel de satisfacción de los usuarios en Sunarp., asimismo mencionan que al ofrecer una planificación adecuada para procesos de apoyo e investigación de la calidad del servicio, es importante tener en cuenta que el personal debe confiar en lo que está otorgando a los ciudadanos, como es el caso de un servicio registral.

Una afirmación aceptable, ya que el estudio actual de estos indicadores forma parte de las variables de Solis (2017), quien también concluye que los experimentos con nuevas ideas y una visión moderna son capaces de brindar respuesta a los distintos inconvenientes que se puedan identificar en la empresa, esto se logra gestionando toda la organización en base a procesos de apoyo.

Además, cabe señalar que los resultados obtenidos se sustentan en cierta medida en el trabajo de investigación realizado por autores como: Hermosa (2019), Salimbeni (2019) y Cahuasquí (2018), quienes proponen que diferentes instituciones públicas implementen modelos de gestión de procesos para solucionar problemas existentes, lo cual permitirá brindar acción rápida para contrarrestar la baja calidad de atención en los servicios otorgados por las mismas.

Finalmente, debe quedar claro que hablar de la gestión por procesos es la base de cualquier tipo de organización en sus distintos sectores, porque permite a los trabajadores encontrar herramientas de soporte, ofrecer propuestas innovadoras y tener un ambiente más confortable, traduciéndose en un comportamiento positivo que incide en la atención de los servicios del registro, dado que en un ambiente relevante y respetuoso, cada colaborador contribuirá al logro de la meta y tarea institucional de forma más efectiva y eficiente.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se concluye con la existencia de un vínculo significativo entre la GP y la ASR en Sunarp, Pucallpa, 2022., dado que, se obtuvieron resultados con una correlación positiva baja y un grado de significancia relevante.
- Segunda: Se concluye con la existencia de un vínculo significativo de los procesos estratégicos y la ASR en Sunarp, Pucallpa, 2022., dado que, se obtuvieron resultados con una correlación positiva baja y un grado de significancia relevante.
- Tercera: Se concluye con la existencia de un vínculo significativo de los procesos operativos y la ASR en Sunarp, Pucallpa, 2022., dado que, se obtuvieron resultados con una correlación positiva baja y un grado de significancia relevante.
- Cuarta: Se concluye con la existencia de un vínculo significativo sobre los procesos de apoyo y la ASR en Sunarp, Pucallpa, 2022., dado que, se obtuvieron resultados con una correlación positiva media y un grado de significancia relevante.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda al encargado de la oficina registral Pucallpa, brindar un mayor enfoque a los aspectos de ejecución, control y fiscalización de la gestión de procesos dentro la de la entidad, es decir, invertir y promover en charlas, talleres y capacitaciones enfocados de la correcta aplicación de una gestión de procesos, dado que esto se verá reflejado en un progreso continuo frente a la atención de servicios de más calidad y eficiencia.
- Segunda: Se recomienda al encargado de la Unidad Registral de Sunarp, Pucallpa, que formule propuestas de innovación normativa en los procedimientos registrales, y que tengan como finalidad la de eliminar pasos irrelevantes dentro de algunos trámites registrales que solo causan pérdida de tiempo y extensión innecesaria de los plazos para su atención, y de esta forma lograr un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios.
- Tercera: Se recomienda al Superintendente de Sunarp, realizar acciones de implantación de sistemas técnicos y normativos direccionados a acelerar los procedimientos de atención registral de títulos físicos y digitales, que mejore el plazo de atención con una mayor capacidad de recursos humanos, a fin de descongestionar los reclamos de atención y con ello brindar una atención segura y oportuna.
- Cuarta: Se recomienda al encargado la oficina registral Pucallpa, gestionar los procesos necesarios para el mejoramiento de las oficinas e infraestructura en general, a fin de poder brindar una mejor atención a los usuarios, evitando largas colas que colapsan con la capacidad de la oficina.

## REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios Servi Freno de la ciudad de Quito – Ecuador- (tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6713>
- Al-Hawari, F. (2020). Holistic University Website Management: People, Technology and Processes. TEM Journal. <https://doi.org/10.18421/TEM94-60>
- Arevalo, A. (2018). Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018. Callao. (Tesis de maestría - Universidad Cesar Vallejo) <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21250>
- Arias, J. L. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1era ed.). Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arteaga, R., & Saavedra, O. (2018). Modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú. Chiclayo. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5975>
- Baena, G. (2017). *Metodología De La Investigacion* (3a ed.). México: Grupo Patria Cultural. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bardalez, J. (2021) Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2021. (Tesis de maestría - Universidad Cesar Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92785>
- Botón, S. (2018). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente Cap De Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. Tesis de Licenciatura. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Cahuasquí, E. (2018). Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Quito. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1836>
- Calderón, A. (2021). Perú Digital. El camino hacia la transformación (Doctoral dissertation, Universidad de Palermo).

<https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>

- Cruz Rojas, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(6), 75-94. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>
- Decreto Supremo N°103-2022-PCM. (21 de agosto de 2022). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1322942>
- Fredriksson, M., & Isaksson, R. (2018). Making sense of quality philosophies [Dar sentido a las filosofías de calidad]. *Total Quality Management & Business Excellence Journal*, 29, 1452-1465. <http://doi.org/10.1080/14783363.2016.1266245>
- Hernandez, S. & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). Mexico D.F.: Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las tres rutas de la investigación científica: enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. R. Hernández-Sampieri, & C. Mendoza, *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hermosa, Y. (2019). *Gestión por Procesos para la Articulación de las Funciones Sustantivas en la Universidad Tecnológica Israel*. Quito. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1983>
- Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- Jácome, N. (2022). *La Calidad de los Servicios de Salud según modalidad de Atención en el Hospital Huaycán, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://bit.ly/3S9zJy9>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

- Jug, R., Jiang, X., & Bean, S. (2019). Giving and receiving effective feedback: a review article and how-to guide [Dar y recibir comentarios efectivos: un artículo de revisión y una guía práctica]. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 143(2), 244-250.  
<https://doi.org/10.5858/arpa.2018-0058-RA>
- Kalankesh, L. et al. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review, *Revista Galen Medical Journal*, Vol 9 (2020).  
<https://doi:10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Khoo, K.L. (2022). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105-119.  
<https://doi.org/10.1108/PRR-08-2019-0029>
- Kour, P., Jasrotia, A. y Gupta, S. (2020). Understanding the impact of airport service quality on passengers' revisit intentions amidst covid-19 pandemic. *ENLIGHTENING TOURISM. A PATHMAKING JOURNAL*, 10(2), 358-386.  
<https://doi.org/10.33776/et.v10i2.4943>
- Kun-Myong Kang, & Jung-Wan Hong. (2021). The effect of service climate on customer emotion and customer satisfaction. *Ilkogretim Online*, 20(3), 814–820.  
<https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.03.87>
- Luna, P. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020 (Tesis de Maestría).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna\\_GP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56201/Luna_GP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mayanga Bellodas, A. N. H. (2022). Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78463>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing 39 Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123.  
<https://doi.org/10.33423/jmfdc.v13i3.2242>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2018). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Los Andes*, 30(1), 36-49.  
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

- Monjarás, A. J., Bazán, A. K., Pacheco, Z. K., Rivera, J. A., Zamarripa, J. E., & Cuevas, C. E. (2019). Diseños de Investigación. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 8(15), 8-15. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Nelly Johana Florián Benites, Norma del Carmen Gálvez Díaz, & Ricardo Barsallo Fernández. (2020). Plan De Mejora De Atención Al Usuario Interno Para La Satisfacción Del Usuario Externo en Reque – Chiclayo 2019. *Tzhoecoen*, 12(4).  
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>
- Numpaque, A., Buitrago, L. A., & Pardo, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Lavi, J. (2021) Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio en la SUNARP N° VI - Sede Pucallpa 2020. (Tesis de maestría - Universidad Cesar Vallejo)  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64209>
- López, J. V. G. (2020). COMT004PO-Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning,SL.  
[https://books.google.com.mx/books?id=VGzoDwAAQBAJ&lpg=PA7&ots=OQB8FP\\_8IJ&dq=atencion%20al%20cliente%20calidad&lr&hl=es&pg=PA7#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20calidad&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=VGzoDwAAQBAJ&lpg=PA7&ots=OQB8FP_8IJ&dq=atencion%20al%20cliente%20calidad&lr&hl=es&pg=PA7#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20calidad&f=false)
- Oscoco, O. y Ramos, A. (2017) “Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP) San Borja (Universidad Inca Garcilaso de la Vega).  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2292>
- Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67–96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Ponce de León (2015) “Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales Sede Pucallpa – Perú 2015”. [tesis de Maestría]- Universidad Federico Villareal- Perú.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2049>
- Prieto, S. R. S., & Tarazona, M. T. P. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data*, 22(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (agosto de 2021). *¿Cómo mejorar la calidad de los servicios públicos?*  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140380/Presentaci%C3%B>

3n%3A%20%C2%BFC%C3%B3mo%20mejorar%20la%20calidad%20de%  
20los%20servicios%20p%C3%BAblicos%3F.pdf?v=1630017441

Ramírez, E. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021. (Tesis de maestría- Universidad Cesar Vallejo)

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70267>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. CienciAmérica, vol. 9, no. 3.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>

Rodríguez, D. (2017). "Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella" (Universidad Católica de Colombia). <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/05e4c701-dce1-45c4-8d36-76b257a41f81/content>

Santos Ventura, Z. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano. (Tesis de maestría - Universidad de Barcelona, España).

[https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM\\_zulma%20santos.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM_zulma%20santos.pdf)

Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP. Perú. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348)

Silva, J. (2018) "Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército del Perú, AF-2018" - [tesis de Maestría]- Instituto Científico y Tecnológico del Ejército del Perú.

<http://repositorio.icte.ejercito.mil.pe/handle/ICTE/169>

Tipantiza, L. (2022). Calidad en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito, oficina Santa Elena, año 2021 (Master's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2022). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6922>

Urrea Enríquez, A. I. (2021). Plan estratégico de servicios para mejorar la satisfacción del usuario en la oficina de atención al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsair&AN=edsair.od.....25..1ccdf3155a6f4aaea9cd9ae4da7116fa&lang=es&site=eds-live>

Vargas Angulo, G. E. (2021). Administrative management and its impact on the quality of service to users of the civil registry of Babahoyo, period 2020. administrative management plan (Master's thesis, Quevedo: UTEQ).

<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

Yarleque, J. (2018) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018. (Tesis de maestría - Universidad Cesar Vallejo).

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27613>

Zela Pacori, C. E. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno– 2019.

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15200>

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable gestión de procesos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Es la manera de trabajar utilizando los procedimientos administrativos de forma secuencial y transversal en todas las tareas que realiza la entidad, con el propósito de cumplir con sus objetivos y contribuir a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y/o usuarios (Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).	Se desarrollará un cuestionario conformado por 20 enunciados y estará dirigido a los usuarios, la variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores.	D1: Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas organizacionales.</li> <li>- Proyección estratégica.</li> <li>- Valoración de la gestión de la entidad.</li> </ul>	1; 2; 3; 4; 5 6; 7.	(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces (2): Casi nunca (1): Nunca	Alto (74 - 100) Medio (47 - 73) Bajo (20 - 46)
		D2: Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del servicio público.</li> <li>- Prestación de los servicios.</li> <li>- Colaboración y clima organizacional.</li> </ul>	8; 9; 10; 11; 12; 13; 14.		
		D3: Procesos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar los recursos humanos.</li> <li>- Gestionar los recursos de bienes y servicios.</li> <li>- Gestionar los recursos Económicos.</li> </ul>	15; 16; 17; 18; 19; 20.		

Nota: Elaboración propia

### Matriz de operacionalización de la variable atención de los servicios registrales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Según, La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: “Es inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuna y predecible”. (SUNARP, 2019). Los servicios de inscripción y publicidad registral, se realizan por medio de las oficinas registrales y de oficinas receptoras, el uso de plataformas virtuales, servicios móviles del Aplicativo (APP) SUNARP.</p>	<p>Se desarrollará un cuestionario conformado por 20 enunciados y estará dirigido a los usuarios, la variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores.</p>	D1: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celeridad en los resultados.</li> <li>- Resolución de problemas.</li> <li>- Información adecuada.</li> </ul>	1; 2; 3; 4; 5.	<p>(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces (2): Casi nunca (1): Nunca</p>	<p>Alto (74 - 100) Medio (47 - 73) Bajo (20 - 46)</p>
		D2: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cordial del personal.</li> <li>- Comprensión de las necesidades de los usuarios.</li> <li>- Tiempo suficiente.</li> </ul>	6; 7; 8; 9; 10.		
		D3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempos de espera cortos.</li> <li>- Respuesta diligente.</li> <li>- Agilidad del trabajo para la atención inmediata.</li> </ul>	11; 12; 13; 14.15.		
		D4: Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientes limpios.</li> <li>- Equipos Modernos.</li> <li>- Señalización adecuada.</li> </ul>	16; 17; 18; 19; 20.		

Nota: Elaboración propia

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS

Este instrumento tiene como propósito obtener información de la gestión de procesos de la Sunarp - Pucallpa.

Esta es una investigación cuyo fin es la obtención de un grado académico de magister, y no existen respuestas "incorrectas" o "correctas", ni respuestas "malas" o "buenas", por consiguiente, sus respuestas se sujeten a lo que su conciencia determine. Leer con atención los

Las respuestas que emita serán registradas respetando el principio de reserva de la identidad.



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

5. ¿Considera que la entidad socializa la Política de Modernización de la Gestión

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

1. ¿Considera que en la entidad se documentan y difunden las secuencias de los

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

6. ¿Considera que la gestión de procesos en la entidad logra las mejoras

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

2. ¿Considera que en la entidad se realiza el trabajo utilizando el enfoque de

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

7. ¿Considero que los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores la gestión de

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

3. ¿Considera que en la entidad se disponen de los recursos necesarios para la

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

8. ¿Considera que se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

4. ¿Considera que la entidad ha implementado mejoras en los : ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios?

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

9. ¿Considera que en la entidad los procesos operativos cumplen con satisfacer

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

10. ¿Considera que se facilitan guías de identificación de los procedimientos a los

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

15. ¿Considera que la entidad realiza capacitaciones sobre la

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

11. ¿Considera que en la entidad se han implementado mejoras en los procesos

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

16. ¿Considera que la entidad cuenta con la Infraestructura e instalaciones

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

12. ¿Considera que la entidad capacita o informa constantemente a los usuarios

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

17. ¿Considera que en la entidad se encuentran bien definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

13. ¿Considera que las actividades de prestación de servicio logran el

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

18. ¿Considera que la entidad destina recursos económicos para la capacitación

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

14. ¿Considera que los trámites documentarios funcionan de forma adecuada en la

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

19. ¿Considera que en la entidad se promueve el liderazgo como

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

20. ¿Considera que los equipos, herramientas y sistemas están en óptimas

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

4. ¿Considera que el tiempo de espera de los usuarios que permanecen dentro y

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

## CUESTIONARIO DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES

Este instrumento tiene como propósito obtener información de la atención de los servicios registrales de la Sunarp - Pucallpa. Esta es una investigación cuyo fin es la obtención de un grado académico de magister, y no existen respuestas "incorrectas" o "correctas", ni respuestas "malas" o "buenas", por consiguiente, sus respuestas se sujeten a lo que su conciencia determine. Leer con atención los ítems y escoja una de las escalas, la que considere la más adecuada para Usted, seleccionando del 1 a 5.

Las respuestas que emita serán registradas respetando el principio de reserva de la identidad.



5. ¿Considera que el plazo de atención de los servicios registrales en

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

1. ¿Considera que la entidad cumple con el servicio que promete y dentro de los

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

6. ¿Considera que el personal está preparado para resolver problemas con

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

2. ¿Considera que el personal de la institución realiza una atención eficiente en la

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

7. ¿Considera que el personal de la institución ofrece un trato igualitario a los

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

3. ¿Considera que el personal de la institución está preparado para la

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi
- 1 Nunca

8. ¿Considera que los horarios de atención son variados y los más pertinentes para

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi
- 1 Nunca

9. ¿Considera que el personal toma en cuenta los reclamos y sugerencias de los usuarios?

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

14. ¿Considera que los trabajadores muestran estar capacitados para dar

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

10. ¿Considera que el personal de la entidad siempre tiene tiempo disponible para

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

15. ¿Considera que los trabajadores brindan información suficiente y clara sobre

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

11. ¿Considera que el personal de la institución atiende a los usuarios de forma

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

16. ¿Considera que la institución tiene una infraestructura adecuada para la

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

12. ¿Considera que cuando los usuarios tienen dudas, son absueltas en un tiempo

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

17. ¿Considera que en la entidad se encuentran bien definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas?

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

13. ¿Considera que los trabajadores de la institución brindan una atención con

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

18. ¿Considera que la institución cuenta con equipos modernos, para que los

- 5 Siempre
- 4 Casi siempre
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

## Anexo 3: Consentimiento informado.

### Consentimiento Informado

Yo, Klein Phill Quincas Valles estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar el vínculo entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022., Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Zona Registral NºVI – Sunarp Pucallpa.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente de la institución Sunarp Pucallpa, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Klein Phill Quincas Valles email: [kleinphill09@gmail.com](mailto:kleinphill09@gmail.com) y/o docente asesor Rojas Mori, Johnny Silvino email: [jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe).

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Nro. DNI: .....

Lugar, 25 mayo del 2023

**Nota:** Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: Doris Yavelly Pizán Flores

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, sección 04, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

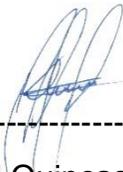
El título nombre del proyecto de investigación es: La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



-----  
Klein Phill Quincas Valles

DNI. N° 72210776



<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Gestión de procesos.

### Definición de la variable:

Es la manera de trabajar utilizando los procedimientos administrativos de forma secuencial y transversal en todas las tareas que realiza la entidad, con el propósito de cumplir con sus objetivos y contribuir a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y/o usuarios (Secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros, 2018).

### Dimensión 1: Procesos Estratégicos.

Definición de la dimensión:

Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la entidad (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Políticas organizacionales.	1.¿La institución elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	4	4	4	
Proyección estratégica.	2.¿Conozco cuáles son mis aportes estratégicos y los planes de la institución?	4	4	4	
Proyección estratégica.	3.¿En la institución se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en corto, mediano y largo plazo?	3	4	4	
Valoración de la gestión de la entidad	4.¿Los trabajadores están orientados a la misión, visión y objetivos de la institución?	3	4	3	
Políticas or-	5.¿La institución socializa la Política de Modernización de la Gestión Pública	3	3	3	

ganizaciona- les.	con los trabajadores?				
Proyección estratégica.	6.¿Las estrategias imple- mentadas en la institución tienen relación con las metas mensuales?	4	4	4	
Proyección estratégica.	7.¿La gestión de proce- sos ayuda a simplificar los trámites y brinda satisfac- ción al usuario?	4	4	4	

## Dimensión 2: Procesos operativos.

Definición de la dimensión:

Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad. También se denominan procesos clave o misionales. (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observacio- nes/Recomenda- ciones
Organización del servicio público.	8.¿Los procesos operati- vos permiten lograr cubrir las necesidades de los usuarios?	4	3	4	
Prestación de los servicios.	9.¿En la institución los procesos operativos se alinean a las necesidades de los usuarios?	4	3	3	
Prestación de los servicios.	10.¿Se facilitan guías de procedimientos para los tramites que se realicen en la institución?	4	3	4	
Colaboración y clima or- ganizacional	11.¿La aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacio- nal en la institución?	4	3	3	
Organización del servicio público.	12.¿La institución maneja sistemas que permite cumplir con las necesida- des de los usuarios cum- pliando con estándares	4	3	4	

	de calidad?				
Prestación de los servicios.	13.¿Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas?	4	3	3	
Prestación de los servicios.	14.¿Los tramites documentarios funcionan de forma adecuada en la institución?	4	3	4	

### Dimensión 3: Procesos de apoyo.

Definición de la dimensión:

Los procesos de soporte o apoyo son procesos habilitadores diseñados para ayudar a los procesos principales de generación y entrega de valor al proporcionarles los recursos y la infraestructura requeridos por estos procesos, hacen que éstos sucedan. (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestionar los recursos de bienes y servicios.	15.¿La tecnología de la institución es moderna y conveniente para la atención de los usuarios?	3	4	3	
Gestionar los recursos económicos.	16.¿La gestión económica dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada?	3	4	4	
Gestionar los recursos humanos.	17.¿En la institución se encuentran bien definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas?	4	3	3	
Gestionar los recursos Económicos.	18.¿La institución destina recursos económicos para la capacitación de sus trabajadores?	3	4	4	
Gestionar los recursos humanos.	19.¿En la institución se promueve el liderazgo como pilar organizativo?	4	3	4	

Gestionar los recursos de bienes y servicios.	20. ¿Los equipos, herramientas y sistemas están en óptimas condiciones?	3	4	3	
---	---	---	---	---	--

### Instrumento que mide la variable 02: Atención de los servicios registrales

#### Definición de la variable:

Según, La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: “Es inscribir y publicar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuna y predecible”. (SUNARP, 2019). Los servicios de inscripción y publicidad registral, se realizan por medio de las oficinas registrales y de oficinas receptoras, el uso de plataformas virtuales, servicios móviles del aplicativo (APP) SUNARP.

#### Dimensión 1: Fiabilidad.

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable. Puede tratarse de una persona, un objeto, un procedimiento, etc. (Pérez Porto, J., Gardey, A., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Resolución de problemas.	1. ¿Cómo personal de la institución muestras sincero interés en resolver los problemas del usuario?	4	4	4	
Celeridad en los resultados.	2. ¿Consideras que el personal de la institución realiza una atención eficiente en la primera oportunidad?	3	4	3	
Información adecuada.	3. ¿El personal de la institución indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?	4	4	3	
Información adecuada.	4. ¿Los colaboradores de la institución, otorgan confianza y tranquilidad a	3	4	3	

	los usuarios en los procesos que se atienden?				
Resolución de problemas.	5.¿El servicio que se brinda responde a las necesidades de los usuarios?	3	3	3	

## Dimensión 2: Empatía.

Definición de la dimensión:

La empatía es la capacidad que tiene una persona de comprender las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social. Además, consiste en entender a una persona desde su punto de vista en vez del propio, o en experimentar indirectamente los sentimientos y percepciones del otro (Labos, E., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comprensión de las necesidades de los usuarios.	6.¿La institución tiene en cuenta los intereses de los usuarios?	4	4	3	
Comprensión de las necesidades de los usuarios.	7.¿El personal de la institución ofrece un trato igualitario a los usuarios?	3	4	4	
Tiempo suficiente.	8.¿Los horarios de atención son los más pertinentes para las necesidades de los usuarios?	4	3	3	
Trato cordial del personal.	9.¿El personal de la institución es cortés y cordial al momento de ofrecer los servicios registrales?	3	4	3	
Trato cordial del personal.	10.¿El personal de la institución siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?	4	3	4	

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Definición de la dimensión:

Es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo (Carolina V., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	11. ¿El personal de la institución atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente?	4	4	3	
Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	12. ¿Cuándo los usuarios tienen dudas, son absueltas en un tiempo adecuado?	3	4	4	
Tiempos de espera cortos.	13. ¿Los trabajadores de la institución brindan una atención con prontitud a los usuarios?	4	4	4	
Respuesta diligente.	14. ¿Los trabajadores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario?	3	4	4	
Respuesta diligente.	15. ¿Los trabajadores brindan información suficiente y clara sobre todo el proceso de los trámites documentarios que realizan los usuarios?	3	4	4	

### Dimensión 4: Aspectos tangibles.

Definición de la dimensión:

Es todo aquello que es material y por lo tanto es percibido por uno o varios de los cinco sentidos. En consecuencia, cuando hablamos de qué son los bienes o activos tangibles nos referimos a un activo que posee valor para una persona o empresa, la cual es un objeto físicamente apreciable, por lo que se percibe y ocupa un espacio. (Guillermo W., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos Modernos.	16.¿La institución tiene instalaciones confortables para la atención de los usuarios?	4	4	3	
Recurso Humanos.	17.¿La institución cuenta con personal suficiente para la atención de los usuarios?	3	4	4	
Equipos Modernos.	18.¿La institución cuenta con una cantidad suficiente de equipos y modernos para la atención optima?	4	4	3	
Señalización adecuada.	19.¿Los carteles, flechas o letreros del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios?	3	4	4	
Ambientes limpios.	20.¿Los ambientes de la institución son limpios y adecuados para trabajar?	4	3	3	

  
 -----  
 Doris Yvelly Pizán Flores  
 CAS - Análisis de Planeamiento y Presupuestal  
 Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: Zoila Ayde Saldaña Reátegui

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, sección 04, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



-----  
Klein Phill Quincas Valles

DNI. N° 72210776



<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Gestión de procesos.

### Definición de la variable:

Es la manera de trabajar utilizando los procedimientos administrativos de forma secuencial y transversal en todas las tareas que realiza la entidad, con el propósito de cumplir con sus objetivos y contribuir a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y/o usuarios (Secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros, 2018).

### Dimensión 1: Procesos Estratégicos.

Definición de la dimensión:

Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la entidad (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Políticas organizacionales.	1.¿La institución elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	4	3	3	
Proyección estratégica.	2.¿Conozco cuáles son mis aportes estratégicos y los planes de la institución?	4	4	4	
Proyección estratégica.	3.¿En la institución se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en corto, mediano y largo plazo?	4	4	4	
Valoración de la gestión de la entidad	4.¿Los trabajadores están orientados a la misión, visión y objetivos de la institución?	3	4	4	
Políticas or-	5.¿La institución socializa la Política de Modernización de la Gestión Pública	4	4	4	

ganizaciona-les.	con los trabajadores?				
Proyección estratégica.	6.¿Las estrategias implementadas en la institución tienen relación con las metas mensuales?	4	3	4	
Proyección estratégica.	7.¿La gestión de procesos ayuda a simplificar los trámites y brinda satisfacción al usuario?	4	4	4	

## Dimensión 2: Procesos operativos.

Definición de la dimensión:

Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad. También se denominan procesos clave o misionales. (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Organización del servicio público.	8.¿Los procesos operativos permiten lograr cubrir las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Prestación de los servicios.	9.¿En la institución los procesos operativos se alinean a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Prestación de los servicios.	10.¿Se facilitan guías de procedimientos para los tramites que se realicen en la institución?	4	3	3	
Colaboración y clima organizacional	11.¿La aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución?	4	4	4	
Organización del servicio público.	12.¿La institución maneja sistemas que permite cumplir con las necesidades de los usuarios cumpliendo con estándares	4	4	4	

	de calidad?				
Prestación de los servicios.	13.¿Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas?	4	4	3	
Prestación de los servicios.	14.¿Los tramites documentarios funcionan de forma adecuada en la institución?	4	3	4	

### Dimensión 3: Procesos de apoyo.

Definición de la dimensión:

Los procesos de soporte o apoyo son procesos habilitadores diseñados para ayudar a los procesos principales de generación y entrega de valor al proporcionarles los recursos y la infraestructura requeridos por estos procesos, hacen que éstos sucedan. (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestionar los recursos de bienes y servicios.	15.¿La tecnología de la institución es moderna y conveniente para la atención de los usuarios?	4	4	3	
Gestionar los recursos económicos.	16.¿La gestión económica dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada?	4	4	4	
Gestionar los recursos humanos.	17.¿En la institución se encuentran bien definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas?	4	4	3	
Gestionar los recursos Económicos.	18.¿La institución destina recursos económicos para la capacitación de sus trabajadores?	4	4	4	
Gestionar los recursos humanos.	19.¿En la institución se promueve el liderazgo como pilar organizativo?	4	4	4	

Gestionar los recursos de bienes y servicios.	20. ¿Los equipos, herramientas y sistemas están en óptimas condiciones?	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

### Instrumento que mide la variable 02: Atención de los servicios registrales

#### Definición de la variable:

Según, La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: “Es inscribir y publicar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuna y predecible”. (SUNARP, 2019). Los servicios de inscripción y publicidad registral, se realizan por medio de las oficinas registrales y de oficinas receptoras, el uso de plataformas virtuales, servicios móviles del aplicativo (APP) SUNARP.

#### Dimensión 1: Fiabilidad.

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable. Puede tratarse de una persona, un objeto, un procedimiento, etc. (Pérez Porto, J., Gardey, A., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Resolución de problemas.	1. ¿Cómo personal de la institución muestras sincero interés en resolver los problemas del usuario?	3	4	4	
Celeridad en los resultados.	2. ¿Consideras que el personal de la institución realiza una atención eficiente en la primera oportunidad?	4	4	4	
Información adecuada.	3. ¿El personal de la institución indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?	4	4	3	
Información adecuada.	4. ¿Los colaboradores de la institución, otorgan confianza y tranquilidad a	4	4	4	

	los usuarios en los procesos que se atienden?				
Resolución de problemas.	5.¿El servicio que se brinda responde a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	

## Dimensión 2: Empatía.

Definición de la dimensión:

La empatía es la capacidad que tiene una persona de comprender las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social. Además, consiste en entender a una persona desde su punto de vista en vez del propio, o en experimentar indirectamente los sentimientos y percepciones del otro (Labos, E., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comprensión de las necesidades de los usuarios.	6.¿La institución tiene en cuenta los intereses de los usuarios?	4	4	3	
Comprensión de las necesidades de los usuarios.	7.¿El personal de la institución ofrece un trato igualitario a los usuarios?	4	3	4	
Tiempo suficiente.	8.¿Los horarios de atención son los más pertinentes para las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Trato cordial del personal.	9.¿El personal de la institución es cortés y cordial al momento de ofrecer los servicios registrales?	4	4	3	
Trato cordial del personal.	10.¿El personal de la institución siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?	4	3	3	

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Definición de la dimensión:

Es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo (Carolina V., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	11. ¿El personal de la institución atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente?	4	4	4	
Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	12. ¿Cuándo los usuarios tienen dudas, son absueltas en un tiempo adecuado?	4	4	4	
Tiempos de espera cortos.	13. ¿Los trabajadores de la institución brindan una atención con prontitud a los usuarios?	3	4	3	
Respuesta diligente.	14. ¿Los trabajadores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario?	3	4	4	
Respuesta diligente.	15. ¿Los trabajadores brindan información suficiente y clara sobre todo el proceso de los tramites documentarios que realizan los usuarios?	3	4	3	

### Dimensión 4: Aspectos tangibles.

Definición de la dimensión:

Es todo aquello que es material y por lo tanto es percibido por uno o varios de los cinco sentidos. En consecuencia, cuando hablamos de qué son los bienes o activos tangibles nos referimos a un activo que posee valor para una persona o empresa, la cual es un objeto físicamente apreciable, por lo que se percibe y ocupa un espacio. (Guillermo W., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos Modernos.	16.¿La institución tiene instalaciones confortables para la atención de los usuarios?	4	4	4	
Recurso Humanos.	17.¿La institución cuenta con personal suficiente para la atención de los usuarios?	4	4	3	
Equipos Modernos.	18.¿La institución cuenta con una cantidad suficiente de equipos y modernos para la atención optima?	4	3	4	
Señalización adecuada.	19.¿Los carteles, flechas o letreros del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios?	4	4	4	
Ambientes limpios.	20.¿Los ambientes de la institución son limpios y adecuados para trabajar?	4	3	4	


  
**ZOILA AYDE SALDAÑA REATEGUI**  
 Encargada de Recursos Humanos  
 Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señorita: Karen Fiorella Maldonado Díaz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023, sección 04, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



-----  
Klein Phill Quincas Valles

DNI. N° 72210776



<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Gestión de procesos.

### Definición de la variable:

Es la manera de trabajar utilizando los procedimientos administrativos de forma secuencial y transversal en todas las tareas que realiza la entidad, con el propósito de cumplir con sus objetivos y contribuir a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y/o usuarios (Secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros, 2018).

### Dimensión 1: Procesos Estratégicos.

Definición de la dimensión:

Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la entidad (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Políticas organizacionales.	1.¿La institución elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	4	4	3	
Proyección estratégica.	2.¿Conozco cuáles son mis aportes estratégicos y los planes de la institución?	4	4	4	
Proyección estratégica.	3.¿En la institución se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en corto, mediano y largo plazo?	4	4	4	
Valoración de la gestión de la entidad	4.¿Los trabajadores están orientados a la misión, visión y objetivos de la institución?	4	4	3	
Políticas or-	5.¿La institución socializa la Política de Modernización de la Gestión Pública	4	4	3	

ganizaciona- les.	con los trabajadores?				
Proyección estratégica.	6.¿Las estrategias imple- mentadas en la institución tienen relación con las metas mensuales?	4	4	4	
Proyección estratégica.	7.¿La gestión de proce- sos ayuda a simplificar los trámites y brinda satisfac- ción al usuario?	4	4	4	

## Dimensión 2: Procesos operativos.

Definición de la dimensión:

Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad. También se denominan procesos clave o misionales. (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observacio- nes/Recomenda- ciones
Organización del servicio público.	8.¿Los procesos operati- vos permiten lograr cubrir las necesidades de los usuarios?	4	4	3	
Prestación de los servicios.	9.¿En la institución los procesos operativos se alinean a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Prestación de los servicios.	10.¿Se facilitan guías de procedimientos para los tramites que se realicen en la institución?	3	4	4	
Colaboración y clima or- ganizacional	11.¿La aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacio- nal en la institución?	4	4	4	
Organización del servicio público.	12.¿La institución maneja sistemas que permite cumplir con las necesida- des de los usuarios cum- pliendo con estándares	4	3	4	

	de calidad?				
Prestación de los servicios.	13.¿Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas?	4	4	4	
Prestación de los servicios.	14.¿Los tramites documentarios funcionan de forma adecuada en la institución?	4	4	4	

### Dimensión 3: Procesos de apoyo.

Definición de la dimensión:

Los procesos de soporte o apoyo son procesos habilitadores diseñados para ayudar a los procesos principales de generación y entrega de valor al proporcionarles los recursos y la infraestructura requeridos por estos procesos, hacen que éstos sucedan. (MAPRO del Ministerio del Ambiente, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestionar los recursos de bienes y servicios.	15.¿La tecnología de la institución es moderna y conveniente para la atención de los usuarios?	4	4	4	
Gestionar los recursos económicos.	16.¿La gestión económica dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada?	4	3	4	
Gestionar los recursos humanos.	17.¿En la institución se encuentran bien definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas?	4	4	4	
Gestionar los recursos Económicos.	18.¿La institución destina recursos económicos para la capacitación de sus trabajadores?	4	4	4	
Gestionar los recursos humanos.	19.¿En la institución se promueve el liderazgo como pilar organizativo?	4	4	3	

Gestionar los recursos de bienes y servicios.	20.¿Los equipos, herramientas y sistemas están en óptimas condiciones?	4	4	3	
---	--	---	---	---	--

### Instrumento que mide la variable 02: Atención de los servicios registrales

#### Definición de la variable:

Según, La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos: “Es inscribir y publicar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuna y predecible”. (SUNARP, 2019). Los servicios de inscripción y publicidad registral, se realizan por medio de las oficinas registrales y de oficinas receptoras, el uso de plataformas virtuales, servicios móviles del Aplicativo (APP) SUNARP.

#### Dimensión 1: Fiabilidad.

Definición de la dimensión:

La fiabilidad se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable. Puede tratarse de una persona, un objeto, un procedimiento, etc. (Pérez Porto, J., Gardey, A., 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Resolución de problemas.	1.¿Cómo personal de la institución muestras sincero interés en resolver los problemas del usuario?	4	4	4	
Celeridad en los resultados.	2.¿Consideras que el personal de la institución realiza una atención eficiente en la primera oportunidad?	3	4	4	
Información adecuada.	3.¿El personal de la institución indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?	4	4	4	
Información adecuada.	4. ¿Los colaboradores de la institución, otorgan confianza y tranquilidad a	4	4	4	

	los usuarios en los procesos que se atienden?				
Resolución de problemas.	5.¿El servicio que se brinda responde a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	

## Dimensión 2: Empatía.

Definición de la dimensión:

La empatía es la capacidad que tiene una persona de comprender las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. Por eso es vital para la vida social. Además, consiste en entender a una persona desde su punto de vista en vez del propio, o en experimentar indirectamente los sentimientos y percepciones del otro (Labos, E., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comprensión de las necesidades de los usuarios.	6.¿La institución tiene en cuenta los intereses de los usuarios?	3	4	4	
Comprensión de las necesidades de los usuarios.	7.¿El personal de la institución ofrece un trato igualitario a los usuarios?	4	4	4	
Tiempo suficiente.	8.¿Los horarios de atención son los más pertinentes para las necesidades de los usuarios?	3	4		
Trato cordial del personal.	9.¿El personal de la institución es cortés y cordial al momento de ofrecer los servicios registrales?	4	4	4	
Trato cordial del personal.	10.¿El personal de la institución siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?	4	4	4	

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Definición de la dimensión:

Es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo (Carolina V., 2020).

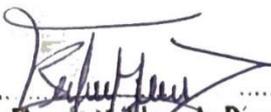
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	11. ¿El personal de la institución atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente?	3	4	4	
Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	12. ¿Cuándo los usuarios tienen dudas, son absueltas en un tiempo adecuado?	4	4	4	
Tiempos de espera cortos.	13. ¿Los trabajadores de la institución brindan una atención con prontitud a los usuarios?	3	4	3	
Respuesta diligente.	14. ¿Los trabajadores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario?	4	4	4	
Respuesta diligente.	15. ¿Los trabajadores brindan información suficiente y clara sobre todo el proceso de los tramites documentarios que realizan los usuarios?	4	4	4	

### Dimensión 4: Aspectos tangibles.

Definición de la dimensión:

Es todo aquello que es material y por lo tanto es percibido por uno o varios de los cinco sentidos. En consecuencia, cuando hablamos de qué son los bienes o activos tangibles nos referimos a un activo que posee valor para una persona o empresa, la cual es un objeto físicamente apreciable, por lo que se percibe y ocupa un espacio. (Guillermo W., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos Modernos.	16.¿La institución tiene instalaciones confortables para la atención de los usuarios?	4	4	4	
Recurso Humanos.	17.¿La institución cuenta con personal suficiente para la atención de los usuarios?	4	4	4	
Equipos Modernos.	18.¿La institución cuenta con una cantidad suficiente de equipos y modernos para la atención optima?	4	4	4	
Señalización adecuada.	19.¿Los carteles, flechas o letreros del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios?	3	3	4	
Ambientes limpios.	20.¿Los ambientes de la institución son limpios y adecuados para trabajar?	4	3	4	

  
**Karen Fierla Mallonado Diaz**  
**ABOGADA**  
**Reg. CAU N° 1040**

## Anexo 6: Matriz de consistencia

TÍTULO: La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.							
AUTOR: Quincas Valles, Klein Phill.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022P?</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos operativos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022P?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI,</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de procesos estratégicos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de procesos operativos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de procesos de apoyo y la atención de los servicios</p>	<p><b>General:</b> Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>Los procesos estratégicos se relacionan significativa con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.</p> <p>Los procesos operativos se relacionan significativa con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.</p> <p>Los procesos de apoyo se relacionan significativa con la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.</p>	Variable 1: Gestión de procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/rangos	
			D1: Procesos estratégicos	- Políticas organizacionales. - Proyección estratégica. - Valoración de la gestión de la entidad.	1; 2; 3; 4; 5 6; 7.	Alto (71 - 105) Medio(36 - 70) Bajo (1 - 35)	
			D2: Procesos operativos	- Organización del servicio público. - Prestación de los servicios. - Colaboración y clima organizacional.	8; 9; 10;11; 12; 13; 14.		
			D3: Procesos de apoyo	- Gestionar los recursos humanos. - Gestionar los recursos de bienes y servicios. - Gestionar los recursos Económicos.	15; 16; 17; 18; 19; 20.		
			Variable 2: Atención de los servicios registrales				
			D1: Fiabilidad	- Celeridad en los resultados. - Resolución de problemas. - Información adecuada.	1; 2; 3; 4; 5.	Alto (71 - 105) Medio (36-70) Bajo (1 - 35)	
			D2: Empatía	- Trato cordial del personal. - Comprensión de las necesidades de los usuarios. - Tiempo suficiente.	6; 7; 8; 9; 10.		

Sunarp. Pucallpa, 2022?	registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp. Pucallpa, 2022.		D3: Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempos de espera cortos.</li> <li>- Respuesta diligente.</li> <li>- Agilidad del trabajo para la atención inmediata.</li> </ul>	11; 12; 13; 14.15.	
			D4: Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientes limpios.</li> <li>- Equipos Modernos.</li> <li>- Señalización adecuada.</li> </ul>	16; 17; 18; 19; 20	
<b>Tipo y diseño de investigación</b>		<b>Población y muestra</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística descriptiva e inferencial</b>	
<b>Tipo:</b> Aplicada.  <b>Nivel:</b> Descriptivo – Correlacional.  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Diseño:</b> No experimental.  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo.		<b>Población:</b> Total 78 trabajadores en la Zona Registral N.º VI - Sede Pucallpa.  <b>Muestra:</b> La totalidad de la población, es decir con los 78 trabajadores de la Zona Registral N.º VI - Sede Pucallpa.  <b>Muestreo</b> No probabilístico e intencional.		<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario De la V1: Gestión de procesos Nro. Ítems: 20 De la V2: Atención de los servicios registrales Nro. Ítems: 20	<b>Descriptiva:</b> Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas.  <b>Inferencial:</b> Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman.	

## Anexo 7: Confiabilidad.

GESTIÓN DE PROCESOS		JUECES DE VALIDEZ															
		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA					
N°	ITEMS DEL CUESTIONARIO	DORIS	ZOILA	FORELA	PROM.	V AIKEM	DORIS	ZOILA	FORELA	PROM.	V AIKEM	DORIS	ZOILA	FORELA	PROM.	V AIKEM	
1	¿La institución elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	4	4	4	4.00	1.00	4	3	4	3.67	0.89	4	3	3	3.33	0.78	
2	¿Conozco cuales son mis aportes estratégicos y los planes de la institución?	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
3	¿En la institución se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en corto, mediano y largo plazo?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
4	¿Los trabajadores están orientados a la misión, visión y objetivos de la institución?	3	3	4	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	3	4	3	3.33	0.78	
5	¿La institución socializa la Política de Modernización de la Gestión Pública con los trabajadores?	3	4	4	3.67	0.89	3	4	4	3.67	0.89	3	4	3	3.33	0.78	
6	¿Las estrategias implementadas en la institución tienen relación con las metas mensuales?	4	4	4	4.00	1.00	4	3	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
7	¿La gestión de procesos ayuda a simplificar los trámites y brinda satisfacción al usuario?	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
8	¿Los procesos operativos permiten lograr cubrir las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	4	4	3	3.67	0.89	
9	¿En la institución los procesos operativos se alinean a las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	3	4	4	3.67	0.89	
10	¿Se facilitan guías de procedimientos para los tramites que se realicen en la institución?	4	4	3	3.67	0.89	3	3	4	3.33	0.78	4	3	4	3.67	0.89	
11	¿La aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	3	4	4	3.67	0.89	
12	¿La institución maneja sistemas que permite cumplir con las necesidades de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	3	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	
13	¿Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	3	3	4	3.33	0.78	
14	¿Los tramites documentarios funcionan de forma adecuada en la institución?	4	4	4	4.00	1.00	3	3	4	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	
15	¿La tecnología de la institución es moderna y conveniente para la atención de los usuarios?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	3	3	4	3.33	0.78	
16	¿La gestión económica dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	3	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
17	¿En la institución se encuentran bien definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	3	3	4	3.33	0.78	
18	¿La institución destina recursos económicos para la capacitación de sus trabajadores?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
19	¿En la institución se promueve el liderazgo como pilar organizativo?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	4	4	3	3.67	0.89	
20	¿Los equipos, herramientas y sistemas están en óptimas condiciones?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	3	4	3	3.33	0.78	
SUB TOTAL					0.95	SUB TOTAL					0.91	SUB TOTAL					0.89

Nota: Elaboración propia.

V AIKEM TOTAL: 0.92

ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS REGISTRALES		JUECES DE VALIDEZ										RELEVANCIA					
		CLARIDAD					COHERENCIA										
Nº	ITEMS DEL CUESTIONARIO	DORIS	ZOILA	FORELA	PROM.	V AIKEM	DORIS	ZOILA	FORELA	PROM.	V AIKEM	DORIS	ZOILA	FORELA	PROM.	V AIKEM	
1	¿Como personal de la institución muestras sincero interés en resolver los problemas del usuario?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
2	¿Consideras que el personal de la institución realiza una atención eficiente en la primera oportunidad?	3	4	3	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	
3	¿El personal de la institución indica a los usuarios exactamente cuándo se llevará a cabo el servicio?	4	4	3	3.67	0.89	4	4	3	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
4	¿Los colaboradores de la institución, otorgan confianza y tranquilidad a los usuarios en los procesos que se atienden?	3	4	3	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
5	¿El servicio que se brinda responde a las necesidades de los usuarios?	3	3	3	3.00	0.67	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
6	¿La institución tiene en cuenta los intereses de los usuarios?	4	4	3	3.67	0.89	4	4	3	3.67	0.89	3	4	4	3.67	0.89	
7	¿El personal de la institución ofrece un trato igualitario a los usuarios?	3	4	4	3.67	0.89	4	3	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
8	¿Los horarios de atención son los más pertinentes para las necesidades de los usuarios?	4	3	3	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	3	4		3.50	0.83	
9	¿El personal de la institución es cortés y cordial al momento de ofrecer los servicios registrales?	3	4	3	3.33	0.78	4	4	3	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
10	¿El personal de la institución siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios?	4	3	4	3.67	0.89	4	3	3	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	
11	¿El personal de la institución atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente?	4	4	3	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	3	4	4	3.67	0.89	
12	¿Cuando los usuarios tienen dudas, son absueltas en un tiempo adecuado?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
13	¿Los trabajadores de la institución brindan una atención con prontitud a los usuarios?	4	4	4	4.00	1.00	3	4	3	3.33	0.78	3	4	3	3.33	0.78	
14	¿Los trabajadores muestran que están capacitados para dar respuesta al usuario?	3	4	4	3.67	0.89	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
15	¿Los trabajadores brindan información suficiente y clara sobre todo el proceso de los tramites documentarios que realizan los usuarios?	3	4	4	3.67	0.89	3	4	3	3.33	0.78	4	4	4	4.00	1.00	
16	¿La institución tiene instalaciones confortables para la atención de los usuarios?	4	4	3	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	4	4	4	4.00	1.00	
17	¿La institución cuenta con personal suficiente para la atención de los usuarios?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	3	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
18	¿La institución cuenta con una cantidad suficiente de equipos y modernos para la atención optima?	4	4	3	3.67	0.89	4	3	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	
19	¿Los carteles, flechas o letreros del establecimiento son adecuados para orientar a los usuarios?	3	4	4	3.67	0.89	4	4	4	4.00	1.00	3	3	4	3.33	0.78	
20	¿Los ambientes de la institución son limpios y adecuados para trabajar?	4	3	3	3.33	0.78	4	3	4	3.67	0.89	4	3	4	3.67	0.89	
SUB TOTAL					0.86	SUB TOTAL					0.92	SUB TOTAL					0.95

Nota: Elaboración propia

V AIKEM TOTAL: 0.91

### Cálculo de la confiabilidad del instrumento.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 20 de 20 variables

	VAR00 001	VAR00 002	VAR00 003	VAR00 004	VAR00 005	VAR00 006	VAR00 007	VAR00 008	VAR00 009	VAR00 010	VAR00 011	VAR00 012	VAR00 013	VAR00 014	VAR00 015	VAR00 016	VAR00 017	VAR00 018	V.
1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	
3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
4	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	
5	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	
6	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	
8	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
9	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
10	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	
11	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	
12	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
13	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
15	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	
16	2	1	1	4	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	
17	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	
18	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	
19	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
20	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	
21	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	
22	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	
23	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	
24	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
25	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	
26	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	
27	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	
28	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
29	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	
30	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	
31	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
32	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	
33	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	
34	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
35	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	
36	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
38	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

Nota: Cuadro extraído del software de análisis estadístico SPSS27.

## Confiabilidad.

### Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach por variables y general.

#### Escala: Gestión de procesos

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	78	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	78	100.0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.764	20

#### Escala: Atención de los servicios registrales

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	78	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	78	100.0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.865	20

#### Escala: General

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	78	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	78	100.0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	40

Nota: Elaboración propia en base al software de análisis estadístico SPSS27

**Anexo 8: Prueba de normalidad.**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GP	.177	78	<.001
ASR	.284	78	<.001

*Nota: Desarrollado con el software de análisis estadístico SPSS27.*

Señor:

**RAMÓN EDGARDO LUCAS ISIDRO**

Jefe Zonal de la Zona Registral N°VI – Sede Pucallpa

Presente. -

**Asunto:** Solicito autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Yo, Quincas Valles Klein Phill, con DNI N°72210776 con domicilio en Jr. Fitzcarrald N°320 del distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo y departamento de Ucayali, bachiller en estudios de Posgrado, Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Por medio del presente y en función a lo establecido en el artículo 7º, literal " f " del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, solicito autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación titulada: **"La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI. Sunarp. Pucallpa, 2022."**, la misma que 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

Finalmente, en caso mi solicitud amerite una observación y/o respuesta de vuestro despacho, autorizo se me notifique electrónicamente al siguiente correo electrónico:

[Kleinphill09@gmail.com](mailto:Kleinphill09@gmail.com).

Adjunto formato de autorización en PDF.

Me despido agradeciendo su tiempo y consideración absoluta.

Pucallpa, 06 de diciembre del 2023

  
Firma

DNI: 72210776



12168



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20192055416
Zona Registral N°VI - Sede Pucallpa - SUNARP	
Nombre del Titular o Representante legal: Ramón Edgardo Lucas Isidro	
Nombres y Apellidos: Ramón Edgardo Lucas Isidro	DNI: 45119490

### 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	
La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N. °VI. Sunarp. Pucallpa, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Klein Phill Quincas Valles	DNI: 72210776

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

Lugar y Fecha: 06/12/2023



*Ramón*  
RAMON EDGARDO LUCAS ISIDRO  
Jefe Zonal (e)  
Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). 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.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "La gestión de procesos y la atención de los servicios registrales en la zona registral N.ºVI, Sunarp, Pucallpa, 2022.", cuyo autor es QUINCAS VALLES KLEIN PHILL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 06- 08-2023 18:03:02

Código documento Trilce: TRI - 0626203