



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de
Identificación y Estado Civil - RENIEC

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

AUTOR:

Br. Oliva Gamarra, Javier Jesús (ORCID: 0000-0003-3378-019X)

ASESORA:

Dra. Menacho Vargas, Isabel (ORCID: 0000-0001-6246-4618)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre, quien cuida de mi desde el cielo, a mis hermanos que siempre me brindan su apoyo y amor, a mi esposa Luz quien siempre está a mi lado en toda circunstancia y a mi gran amigo Manuel Jesús Cuba Inca, quien partió ante la presencia de Dios padre.

Agradecimientos

A mis maestros, quienes supieron inculcar en mí el deseo incontrolable de ser mejor cada día.

A mis asesores, quienes con su paciencia lograron que pudiera llegar a buen término con esta tesis.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Javier Jesús Oliva Gamarra, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC presentada, en 91 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de Agosto del 2020



Firma

Javier Jesús Oliva Gamarra

DNI: 08594834



ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de estudio	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimientos	22
2.6 Método del análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipo y diseño de la tesis	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable 1: Gestión por procesos	17
Tabla 3: Operacionalización de la variable 2: Modernización del Estado	17
Tabla 4: Distribución de la muestra	20
Tabla 5: Expertos validadores	21
Tabla 6: Estadísticas variables gestión por procesos y modernización del estado	21
Tabla 7: Estadísticas variable gestión por procesos	23
Tabla 8: Estadísticas variable modernización del estado	23
Tabla 9: Estadísticas dimensión planear	24
Tabla 10: Estadísticas dimensión ejecutar	25
Tabla 11: Estadísticas dimensión verificar	26
Tabla 12: Estadísticas dimensión intervenir	26
Tabla 13: Coeficiente de correlación de las variables gestión por procesos y Modernización del estado.	27
Tabla 14: Coeficiente de correlación de la variable modernización del estado y la dimensión planificar.	28
Tabla 15: Coeficiente de correlación de la variable modernización del estado y la dimensión ejecutar.	29
Tabla 16: Coeficiente de correlación de la variable modernización del estado y La dimensión verificar.	29
Tabla 17: Coeficiente de correlación de la variable modernización del estado y la dimensión intervenir.	30
Tabla 18: Ficha técnica del cuestionario de la variable 01: Gestión por Procesos	74
Tabla 19: Niveles y rango de la variable 1: Gestión por Procesos	74
Tabla 20: Ficha técnica del cuestionario de la variable 02: Modernización del Estado	75
Tabla 21: Niveles y rango de la variable 2: Modernización del estado	75
Tabla 22: Distribución de servidores públicos en centros de atención Reniec	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama del Diseño de investigación	16
Figura 2: Resultados Variable gestión por procesos	23
Figura 3: Resultados Variable modernización del estado	24
Figura 4: Resultados dimensión planear	24
Figura 5: Resultados dimensión ejecutar	25
Figura 6: Resultados dimensión verificar	26
Figura 7: Resultados dimensión intervenir	27

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de identificación y estado civil – Reniec”, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la modernización del estado en esta entidad. Se desarrolló bajo el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, basada en el enfoque de la Teoría General Moderna de la administración. La muestra estuvo conformada por 83 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de recolección de datos mediante una encuesta, en la cual un 34% respondieron siempre, un 26% respondieron casi siempre, un 24% respondieron a veces, un 9% respondieron casi nunca y un 8% respondieron nunca, los instrumentos fueron debidamente validados a través de 3 juicios de expertos quienes consideraron que existe suficiencia en los ítems considerados para medir las variables en estudio, así mismo se determinó su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach (0.926) y (0.826) respectivamente, por otra parte se concluyó que según la prueba de Rho de Spearman que el coeficiente de correlación es ($r = 0.554$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,001$ el cual resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 83% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre las dos variables en estudio.

Palabras claves: Gestión por procesos, modernización, administración

ABSTRACT

The present investigation entitled "Process management and modernization of the state in the National Registry of identification and civil status - Reniec", had the general objective of determining the relationship between process management and modernization of the state in this entity. It was developed under the type of basic research, correlational level, quantitative approach and non-experimental design, based on the approach of the Modern General Theory of administration. The sample was made up of 83 collaborators to whom the data collection technique was applied through a survey, in which 34% always responded, 26% almost always responded, 24% sometimes answered, 9% almost answered never and 8% never answered, the instruments were duly validated through 3 expert judgments who considered that there is sufficiency in the items considered to measure the variables under study, and their reliability was also determined through the Cronbach's Alpha statistic (0.926) and (0.826) respectively, on the other hand it was concluded that according to Spearman's Rho test the correlation coefficient is ($r = 0.554$) which indicates a moderate positive correlation, in addition the value of $p = 0.001$ which is lower than that of $\alpha = 0.05$ and consequently the relationship is significant at 83% and the null hypothesis (H_0) is rejected assuming that there is a significant relationship between the two variables under study.

Keywords: Process management, modernization, administration

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión por Procesos y la Modernización del Estado van de la mano en el proceso de mejora continua que se quiere implantar en todas las instituciones del Estado, estas políticas hasta la fecha no han sido implementadas adecuadamente y en el caso específico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, buscaremos mediante el siguiente estudio analizar los variados factores que han impedido la implantación de estas políticas, esto a raíz de que existen factores en esta institución que afectan algunas etapas de los procesos como son: Los plazos de entrega del DNI perjudicando a los usuarios al entregarse este después de 10 a 15 días de solicitado, la falta de descentralización de los procesos por regiones, toda vez que, en la actualidad, solo existen dos centros de procesamiento y emisión del DNI ubicados en Lima y Arequipa, encontrándose las zonas del norte y oriente del país sin estos servicios, la falta de incorporación total de los Registros Civiles a nivel nacional que, según Reniec (2019), de las 1,646 Municipalidades Distritales que existen en el país, solo el 4.5% (70 municipalidades) están incorporadas al sistema de Reniec, situación que genera el difícil acceso al servicio de emisión y registro de los actos que modifican las diversas actas de registro civil.

Por otro parte, en relación al proceso de la Modernización del Estado, establecido en la Ley 27685, dada por el Congreso de la República (2002), y su reglamento, el DS N° 030-2002 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2002), podemos observar que la institución adolece de convenios de gestión con otras entidades del Estado, no pudiendo corroborarse en tiempo real, aspectos como: Grado de Instrucción, modificatorias del estado civil de los ciudadanos, habilitación de la condición por pena privativa de la libertad, cancelación de multas electorales, condición de discapacidad, inclusión de aspectos fundamentales de la identificación del ciudadano como el tipo de sangre y otros aspectos que sirvan para facilitar la certera identificación del mismo.

La aplicación de estas políticas busca entender las necesidades de los ciudadanos, orientando sus esfuerzos en satisfacer las mismas, en base a un cambio positivo de los procesos productivos; entregando productos de gran calidad, mejorando los tiempos de producción y buscando la total satisfacción de los usuarios. Estas son políticas que en los últimos años se ha buscado desarrollar, pero por diversos factores

como: económicos, de eficiencia y de eficacia, hasta el momento no se han podido implementar en su totalidad. Los lineamientos dados por la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), nos muestran los intentos del Estado por mejorar las instituciones gubernamentales, las cuales presentan como principal problema la lentitud en los procedimientos, procesos demasiados largos y deficiente atención a los ciudadanos. En vista de ello, consideramos necesario abordar este estudio, así como determinar la relación entre una Gestión por Procesos y la Modernización del Estado.

En virtud de lo expresado analizaremos esta problemática en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), institución de carácter público, creada en el año 1995 mediante la Ley N° 26497, la cual cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de totales facultades, tanto exclusivas como excluyentes, en materia registral; por tanto, tiene autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Se encuentra entre sus funciones principales, organizar y mantener el Registro Único de identificación de las Personas Naturales (RUIPN); y, para tal fin, dirige y preside el Sistema Registral del país, que está integrado por: El registro civil, el registro de personas y el registro de naturalizaciones, los cuales constituye el registro único y base de datos de identificación de todos los peruanos.

Por otro lado, se encarga de producir y entregar el Documento Nacional de identidad (DNI), que permite la identificación de los ciudadanos. En épocas electorales, se encarga de la elaboración del padrón electoral y en forma permanente de la verificación de firmas para los procesos de: Iniciativas de reformas constitucionales, iniciativas para la formulación de normas con rango de ley, procesos de referéndum, iniciativa para la formación de dispositivos municipales y regionales, procesos de revocatoria de autoridades, demanda de rendición de cuentas y otros mecanismos de control, Ley N° 26300 “Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos. Vargas (2019).

En el ámbito internacional esta problemática se presenta en muchos países de la región, pero a raíz de la Pandemia Mundial del COVID 19, se han producido oportunidades para un gran cambio. La Revista especializada E&N en su artículo redactado por Gutiérrez, Ruiz-Arranz (2020). Efectuó un análisis de las debilidades y las posibles alternativas en cuanto a la modernización del aparato productivo y de gestión de

los estados, donde se incluye reformas educativas (aprendo en casa), de trabajo (Teletrabajo), de gestión social (identificando la población vulnerable), de tecnología que permite solicitar los servicios que brinda el estado (tramites virtuales) y otros que en nuestro país también se han comenzado a desarrollar.

Es por ello que, dentro de esta investigación buscamos plantear soluciones a los problemas presentados en la gestión del Reniec, así mismo el estudio de esta problemática busca establecer el nexo entre la gestión por procesos y la modernización del estado. Según Bernal (2016), para identificar un problema este debe ser o llamar la atención del investigador, de donde partirán las incógnitas y cuestionamientos desde donde se planteara el problema a investigar. Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2016) plantearon que promueve el perfeccionamiento y organización más formalmente de la investigación.

Es de suma importancia la realización del estudio, porque mediante el buscamos establecer alternativas de solución que nos permitan reducir los plazos de los procesos para la entrega de DNI y la optimización de los sistemas de Registro Civil, con la progresiva incorporación de las municipales Distritales al sistema del Reniec, todos estos servicios están enfocados al cliente al tratarse de la institución pública encargada de la identificación de todos los peruanos, por lo que se requiere establecer políticas y lineamientos que permitan la satisfacción total de los ciudadanos.

De toda esta realidad problemática podemos afirmar que existe una gran brecha que cubrir en cuanto a la implementación de políticas de gestión que procuren la modernización de todas las instituciones públicas del país, situación que de no mejorar seguirá trayendo como consecuencia acciones de descontrol, corrupción e insatisfacción de la ciudadanía.

Existe actualmente un plan nacional de modernización del estado el cual lamentablemente no genera los avances necesarios, posiblemente porque el problema debe resolverse no desde los altos niveles del gobierno, sino que debe ser una política de prioridad nacional a aplicarse en todas las instituciones del país, la interoperabilidad entre instituciones es de suma importancia y la modernización de las plataformas de atención deben ser ágiles y de fácil acceso al ciudadano.

La investigación está dirigida a la gran población estudiantil de la Universidad Cesar Vallejo y en general a todos los investigadores a nivel nacional, en ella encontrarán información que les permita analizar la real problemática de la institución y los aspectos que nos permiten implementar una adecuada Gestión por Procesos y la Modernización del Estado; así mismo, contribuir con nuestras propuestas y alternativas de solución a una problemática que no solo se presenta en la institución que en esta oportunidad analizamos.

En relación a los trabajos previos analizados en el contexto internacional sobre la variable Gestión por Procesos, se tiene lo manifestado por Hernández, Martínez y Cardona (2016), quienes concluyeron que una organización alcanza un nivel de competitividad cuando genera valor a sus clientes, mejorando su productividad, mediante la optimización de sus recursos con el consiguiente aumento de su rentabilidad. Investigación estructurada mediante un enfoque cuantitativo y mediante encuesta cerrada, obteniéndose como resultado que las compañías objeto de la investigación no han incorporado adecuadamente el estudio por procesos en su sistema de gestión.

Así mismo, Duro-Novoa (2018) concluyó que las Tecnologías de la Información y Comunicación - TICs y la Gestión por Procesos, permiten aplicar modelos de gestión que logran un efecto optimo en los servicios brindados y que también procuran la optimización de los procesos y recursos con el objetivo de alcanzar resultados óptimos. También Páez, Rohvein, Paravie y Jaureguiberry (2017) nos indicaron que los patrones de Fisher y la Norma ISO 9004 permiten obtener mejores resultados en cuanto a la evolución y afianzamiento de los sistemas de gestión y esto se logra de la aplicación de los lineamientos que componen la norma ISO 9004.

Por otra parte Romero y Serpell (2017) nos manifestaron que la puesta en ejercicio de los sistemas de gestión dadas por las normas ISO 9000 en diversas empresas y entidades han reflejado una mayor satisfacción de sus clientes, dando como resultado la mejora en la calidad de sus procesos. Del mismo modo Duque, Dunia (2017) nos afirmaron que la puesta en operación de un sistema de gestión por procesos busca satisfacer las exigencias actuales, las cuales han sido tema de modernas versiones de estándares internacionales a través de las normas ISO 9000. En el mismo sentido León,

Rivera, Hernández-Nariño y Rodríguez (2019), manifestaron que la mejora de los procesos debe estar basada en la satisfacción del cliente, el ordenamiento estratégico y la continua mejora. Por otra parte Vega-de la cruz, Leudis Orlando, y Nieves-Julbe, Any Flor (2016) afirmaron que los procesos requieren de un control el cual evalué la calidad de cada una de las etapas de un proceso con la finalidad de mejorarlo y brindar un bien o servicio que satisfaga las necesidades de un público objetivo.

Con respecto a la variable Modernización del Estado en el contexto internacional, se tiene lo manifestado por: Auad (2017) quien nos indica que la modernización del estado debe aplicarse desde el interior de las entidades, con la participación activa de sus colaboradores y no plantearlo como una gestión que busca incrementar los ingresos monetarios. Así también Dental (2016) planteó asociar la transparencia con la modernización del estado implementando un sistema exitoso de transparencia. Por otra parte Padrón (2019) nos mostró su preocupación por la implementación de un sistema de voto electrónico dentro del avance en la modernización del estado y su importancia en la transparencia de estos procesos. También Gomis y Balestreri (2016) nos manifestaron sobre el uso de las reformas y modernización publica usados por los gobiernos de pos ruptura de Paraguay y Honduras en busca de fortalecer su propio statu quo. Finalmente Hernández (2016) analizó los conceptos de la modernización del estado sin modernidad y su repercusión en las comunidades quienes pierden la pasividad y calma de su entorno por la introducción de objetos móviles y ruidosos que alteran la paz acostumbrada.

En cuanto a las investigaciones previas efectuada de artículos publicados en el ámbito nacional sobre la variable Gestión por Procesos, se tiene a: Lizarzaburu (2015) quien nos describió los beneficios cualitativos y cuantitativos de la implementación de normas ISO 9001 y su dominio en la gestión de calidad en el Perú. También a Saravia (2018) presentó un recuento sobre la evolución de la gestión gubernamental en el Perú y la problemática que se presentan en la actualidad como son la competencia de sus funcionarios y los abundantes sucesos de corrupción. De este estudio concluyo que una de los principales trabas para la implementación de una conveniente gestión pública en nuestra sociedad ha sido y es la pobre capacidad de gestión y disposición de los funcionarios públicos quienes no han podido cumplir con su rol de gestor que la

sociedad les exige. Los avatares de nuestra historia, interrumpida constantemente por golpes de Estado y rupturas del orden democrático, han obstruido el progreso de una carrera de servicio público moderna, que pueda ser acorde a las instituciones y transmitida a través del tiempo. A pesar de los esfuerzos, en las últimas decenios, por ofrecer un servicio civil eficiente, las redes amicales y la corrupción parecen ser más fuertes que los muchos intentos de reforma.

Así mismo en cuanto a los trabajos previos nacionales sobre la variable Modernización del Estado, tenemos a la propia ley 27658 dada por el Congreso de la República (2002), que establece las finalidades, objetivos, principales acciones a realizar, criterios a considerar, cumplimiento de roles y evaluación de los objetivos y resultados. También tenemos al documento sobre Políticas de Modernización del Estado dado por la PCM (2018) mediante el cual se orienta la visión, parámetros y lineamientos para una gestión eficiente orientada al servicio de los ciudadanos y del país.

El enfoque basado en la gestión tiene como principio básico y fundamental el de orientar a una organización, esto con el objetivo de obtener resultados de excelente calidad en sus procesos. Según Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2009), su implementación debe contener las cuatro etapas siguientes: Identificación del ordenamiento de los procesos, delineamiento de cada uno de los procesos, seguimiento y la valoración de los mismos, en busca de verificar los efectos obtenidos y en base a los resultados la modificación y mejora de los procesos. Mediante estos pasos, una organización puede obtener el mejoramiento de sus procesos en forma eficaz y eficiente, siendo sus resultados los deseados, beneficiando directamente a sus clientes y usuarios.

Las principales referencias que sirven de normas internacionales de control de una buena Gestión por Procesos, son las dadas por la Normas ISO 9000, denominado así, al conjunto de verificaciones de la calidad y gestión de calidad, estandarizadas por la Organización Internacional de Normalización - ISO, las mismas que se podría implementar en la mayoría de organizaciones o actividades orientadas a la producción de bienes o servicios; y el modelo de EFQM de Excelencia Empresarial, denominado de esa manera al método de auto calificación basado en el análisis minucioso del funcionamiento del sistema de gestión de una entidad. Las Tics influyen en la ejecución e implantación del enfoque sustentado en procesos es de suma importancia,

porque permite mediante un soporte ágil y operativo orientar nuestras acciones a los procesos claves de la organización, mejorando los mismos y ejerciendo los controles adecuados, a fin de poder determinar cualquier deficiencia en los mismos, aplicando el principio de mejora continua.

Es de suma importancia el seguimiento y control de los mismos, toda vez que permite efectuar las correcciones a las políticas implantadas y el re direccionamiento de las mismas; en conclusión, el objetivo principal es el de mejorar los procesos, reducir los tiempos de espera y lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

El enfoque de Gestión por Procesos es muy importante según Scucuglia (2009), quien afirmó que el mismo permite la proyección de las actividades precisando las labores y responsabilidades, así como su aplicación oportuna y eficiente de los recursos disponibles. Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2009) nos afirmó que las organizaciones se ubican en la actualidad en una fase de intensa competitividad y globalización, requiriendo de ellas una eficiente gestión de sus procesos con la consiguiente mejora en sus productos y servicios; los resultados económicos deben reflejar también la satisfacción de las personas que adquieren o hacen uso de nuestros servicios o productos.

En este rol de alta competitividad, es muy importante obtener la fidelización de nuestros usuarios y, es donde la Gestión por Procesos se convierte en un gran aliado para lograr estos resultados; toda vez que, las empresas basaban anteriormente su finalidad en la obtención de ganancias económicas, dejando de lado al componente más importante de la cadena económica que es el cliente, sin él no existirían las empresas y sin las necesidades de este los gobiernos no implementarían políticas de inversión pública en busca de cubrir sus necesidades básicas, como son los diversos servicios de agua, electricidad, salud, educación, seguridad ciudadana y otros., El cliente o usuario es nuestra razón de ser y el enfoque e importancia en una buena Gestión por Procesos es orientado a satisfacer sus necesidades.

El enfoque de Gestión por Procesos se caracteriza, según De Sordi (2009), por buscar la mejora constante en sus niveles productivos para un mejor desempeño de la organización; buscando elevar la calidad de sus procesos con la consecuente satisfacción del usuario final o cliente. La característica fundamental de una buena gestión orientada

a los procesos es el mapeo y documentación de las etapas de desarrollo de los productos o servicios ofrecidos; esto nos permite analizar, por ejemplo, ¿en qué parte el proceso es más lento?, ¿dónde los costos del mismo se incrementan?, ¿Qué procesos son repetitivos o donde se duplican las funciones encargadas a las áreas de producción? ¿Qué requisitos son innecesarios?; estas interrogantes nos permitirán determinar los obstáculos y tomar las acciones correctivas pertinentes.

Valenzuela (2017), planteó que las dimensiones de la Gestión por Procesos, tiene que ver con las acciones de: Planificación, estableciendo las metas y planes institucionales, e indicar la forma con el cual se va a poder alcanzar dichos objetivos; Ejecución, en el cual se toma acción de lo planificado, implementando o realizando el proceso, la acción, tarea o labor, para la consecución de los objetivos; Verificación, en donde se comparan los resultados planeados con los que se hubieron logrado, esto mediante un indicador de medición e intervención, en donde se puede detectar errores o desvíos, de esa manera, lograr dar solución al problema, tomándose medidas destinadas a mejorar el proceso.

El Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia (2012), sostuvo que las dimensiones son: Economía, eficiencia y eficacia. Conceptualizando estas dimensiones de la siguiente manera: **Economía**, considerándola como uno de los fundamentos de la Gestión por Procesos, mediante la cual vamos a minimizar los costos operativos en beneficio de nuestros usuarios en una forma competente y eficaz. Al respecto la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2013), en su documento sobre Métodos para la implantación de la gestión basada en procesos, lo define como el empleo de los recursos del estado de manera racional orientados y ajustados estrictamente al cumplimiento de los requerimientos.

Así mismo Chiavenato (2012), la definió como la reducción al mínimo de las existencias de productos en transformación, con la respectiva celeridad de los procesos, lo que nos demuestra que dentro de los fundamentos de la administración pública y privada, la Gestión por Procesos orientada a la economía, siempre ha buscado la satisfacción del usuario o cliente, esto mediante la obtención de productos en forma rápida y eficaz. Adam Smith (1776) nos afirmó que la distribución del trabajo y la especialización del mismo son factores fundamentales para el logro del desarrollo

económico. **Eficiencia**, la cual compara los factores productivos de los bienes utilizados y las metas alcanzadas. Al respecto, la PCM (2013) también lo define como la optimización de los bienes del estado y su relación con el uso de los mismos para la obtención de los objetivos planificados. Así mismo Chiavenato (2012) la definió como el análisis de los tiempos y acciones en la ejecución de una tarea o un proceso en busca de mejorar el mismo, obteniendo mejores resultados, logrando de esta forma la utilización correcta de los recursos asignados y **Eficacia**, que a diferencia del termino eficiencia, la eficacia tiene que ver con el logro de los objetivos y trabajos mediante un proceso determinado; Chiavenato (2012) la define como el talento de una organización para cubrir las necesidades de la población objetivo a través de los productos producidos cubriendo una demanda existente. González, Mauricio I, Castro, Pablo J, & Martín, María E. (2011) lo definen como el individuo que logra cumplir con sus metas en el periodo establecido organizando su materia prima e insumos.

En referencia a las definiciones de las fuentes consultadas, sobre el enfoque de Gestión por Procesos, se tiene las siguientes definiciones: Portero (2007) afirmó que, es una herramienta imprescindible hacia la mejora continua; Gómez (2009) indicó que es un método de dirigir o administrar una organización dándole un valor añadido para sus clientes; Bergholz (2011) lo describió como una forma de enfocar una labor donde se busca la mejora constante; Sescam (2002) indicó que la Gestión por Procesos es una estructura diferente de la teoría administrativa, en la cual se da prioridad a la necesidad del cliente por sobre los beneficios de la organización.

Tejeda (2018), manifiesto que la Gestión por Procesos es un planteamiento de control que nos sirve para reconocer, delinear, llevar a cabo, documentar, cuantificar, dar seguimiento, vigilar y perfeccionar las etapas de los procesos de negocio en busca de lograr resultados satisfactorios, en concordancia con los objetivos claves de la organización; Varvakis (2009), afirmó que es la conceptualización, investigación y mejora de los procesos cuya finalidad busca colmar las necesidades y requerimientos de los clientes; Jaston y Nelis (2012) afirmaron que es la ejecución de las metas de una organización a través de la mejor gestión y control de sus etapas principales.

Detoro y McCabe (2014) indicaron que es una contextura de la gestión dirigida a los procesos, en los cuales el director y todo su grupo de trabajo son los artífices e

ideólogos, quienes orientan su labor, fiscalizan sus productos finales y modifican su sistema de labores para alcanzar óptimos resultados; Shane Schick (2009) afirmaron que la Gestión por Procesos es la técnica para comprender y examinar las diversas partes del desarrollo de un producto; Kettinger y Grover (2015) nos afirmaron que es un plan que conlleva en dar formalidad a lo planificado, acondicionar y valorar los procesos de manera completa indicando a su vez que las organizaciones que basan sus procesos en la buena administración de los mismos deben de aplicar diversas metodologías para reunir información, modificar y variar sus procesos.

La Modernización del Estado está definida y enmarcada dentro de lo establecido por el Congreso de la República (2012) en la Ley 27658, y su reglamento dado por PCM (2012), mediante los cuales se establecen los principios, acciones, mecanismos y herramientas a fin de llevar adelante el proceso de modernización del mismo, que busca orientar sus procesos en beneficio de los ciudadanos, la persona humana y la obtención de resultados. Por otra parte, Tello (2011) concluyó que el desarrollo de la Modernización del Estado surge a partir de las necesidades de una democracia nueva y por el grupo de ciudadanos denominados tecno políticos.

Según la PCM (2012), los ciudadanos exigen un estado moderno, que brinde y oriente sus servicios a la satisfacción de las personas, siendo estos un derecho de los mismos; así mismo el Centro de Planeamiento Estratégico - CEPLAN (2012) establece los ejes estratégicos y lineamientos de la visión de futuro al 2021 para el logro de la Modernización del Estado, siendo estos los siguientes: Derechos y dignidad fundamentales de las personas, oportunidades y acceso a los diversos servicios, reforma del Estado y gobernabilidad, crecimiento económico, competitividad y empleabilidad, desarrollo regional equipamiento e infraestructura y cuidado de los recursos naturales y el medio ambiente.

Cárdenas (2018), nos mencionó que la Modernización del Estado es un proceso de mejora continua, mediante el cual el Estado busca satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Su implicancia radica en mejorar la forma en que el estado hace las cosas, dictar políticas que promuevan la transparencia y eficiencia en los organismos del estado, preocuparse por las acciones que se originan de las actuaciones del estado siempre orientados a cubrir los requerimientos de los ciudadanos. La retroalimentación

en estos procesos es de suma importancia, así como la evaluación y el monitoreo de las mismas, que les permite identificar las áreas donde deben mejorar los procesos, lo que se resume en la implementación de cambios y mejoras en el accionar del estado.

Menacho, Camarena, Fernández, Ibarguen y Supo (2020) Mediante el estudio realizado para conocer la perspectiva de los ciudadanos con respecto al avance de la modernización del estado en los portales institucionales del MINTRA, utilizaron un enfoque cualitativo, con una metodología fenomenológica, concluyeron que su portal institucional no se encontraba acorde a las nuevas tecnologías informáticas, creando malestar en sus usuarios, y que el estado no le da la importancia necesaria, lo que ocurre igualmente en muchas entidades del estado.

Del mismo modo Vizcarra, Uribe, Sánchez, Poquis, Menacho y Camarena (2020) donde se buscó encontrar la correlación entre gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Los Olivos, siendo una investigación de tipo básico correlacional, la cual fue desarrollada mediante 2 cuestionarios, obteniéndose como resultado según el rho de Spearman de 0.824 considerándose como una correlación alta, lo que concluyo en que a un mejor gobierno electrónico la participación ciudadana se incrementaba.

Barros Castellani y Gantus (2016) quienes refirieron que para su implementación se requiere una nueva Gestión Pública e implementar desafíos a la Gobernabilidad Democrática, en busca de una mejora continua en las acciones y procesos del estado. La Modernización del Estado es de suma importancia, porque mediante ella, se permite obtener un estado ágil, dinámico, transparente y al servicio del ciudadano; según el CEPLAN (2012), al año 2021, fecha del bicentenario nacional, se planea reducir las brechas sociales del país y desburocratizar los procesos del estado, convirtiéndolo en un Estado dinámico y moderno, orientado al servicio de los ciudadanos en forma eficiente y eficaz, siendo la capacidad y el adecuado manejo de los bienes del Estado, una de las políticas esenciales para el desarrollo.

La Modernización del Estado debe caracterizar a sus procesos según la PCM (2012), en los siguientes aspectos: **Orientado al ciudadano:** Todos los procesos del Estado, como ente rector, deben basarse en la disminución de las brechas sociales y la respuesta a las necesidades de la población, siendo empático en la satisfacción de los

mismos, con igualdad de oportunidades para todos; **Eficiente**: Los servicios brindados deben ser oportunos, de excelente calidad y a un costo asequible a toda la población, el Estado no busca, mediante el ofrecimiento de sus servicios, la generación de nuevos recursos; en ese sentido, busca ejercer su rol de protección al ciudadano; **Unitario y descentralizado**: Las políticas del Estado deben involucrar a todos los ciudadanos de las diferentes regiones del país, a través de los gobiernos regionales y locales en igualdad de oportunidades para todos; **Inclusivo**: Busca que todos la población pueda tener disponibilidad a los diversos programas brindados por el gobierno, en busca de cerrar las brechas sociales existentes en el país y siempre en igualdad de condiciones; **Abierto**: La transparencia en sus actos debe ser primordial, buscando la participación ciudadana en todos sus actos.

Podemos mencionar como las dimensiones de la variable de estudio, los ejes transversales establecidos en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, del 9 de enero del año 2000 en donde se establece diferente dimensiones de dicha política de Estado como son: Gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación institucional (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). Los cuales son definidos de la siguiente manera: **Gobierno abierto**, mediante el cual el gobierno asegura e incentiva la transparencia, la participación ciudadana, la integridad pública y que, aprovecha la nuevas tendencias tecnológicas para elevar el nivel de eficiencia y garantizar la entrega de cuentas; **Gobierno electrónico**, el cual implica el uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, en las instituciones del Estado, con el objetivo de mejorar la información y los servicios brindados a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia e incrementar sustantivamente la limpidez del sector público y la participación de los pobladores; **Articulación institucional**, que significa la cooperación y coordinación entre las diversas entidades del gobierno a fin de intercambiar información, procesos, software y otro tipo de articulación entre lo urbano y rural , así como entre niveles de gobierno.

Otros estudios manifiestan como las dimensiones de esta variable (Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, 2013) las siguientes: Planeamiento Nacional de Desarrollo, presupuesto por resultados y gestión por procesos. Dimensiones definidas en los siguientes términos: **Planeamiento Nacional de Desarrollo**: El planeamiento dentro

de las dimensiones de la Modernización del Estado, ocupa un lugar importante; Alomar (1951) lo definió como una pre organización de los planteamientos dados para el desarrollo de un proyecto determinado; así mismo Rocha y Lore (2011) lo definió como las acciones que buscan la mejora y competitividad, el cual causa un impacto en las diversas áreas de labores y negocios; **Presupuesto por resultados:** El enfoque de la Modernización del Estado busca la eficiencia en los resultados de la gestión efectuada. Pastran (2018), lo definió como la capacidad de lograr un excelente nivel de eficiencia en la ejecución del gasto presupuestado. Del mismo modo, Alvarado y Morón (2018) afirmaron que el presupuesto por resultados permite afirmar la transparencia en la rendición de cuentas; **Gestión por procesos.** – Dimensión que en este estudio también actúa como variable del mismo. Según García (2010) están orientados a la obtención y reducción de costos, así como la consecución del máximo beneficio, en cada uno de sus procesos, por otra parte, Salazar (2013) la utilizó como una herramienta de evaluación de riesgos, buscando la perfección en y optimo resultado operacional.

De los diversos autores consultados, tenemos a Bulos (2011), Tipps (1976) Hulme y Turner (1990), quienes afirmaron que es un proceso de evolución de las sociedades y encuentran similitud con la teoría de Darwin (1859), quien la describía como la evolución de las especies más simples a las más desarrolladas; por otro lado, Harrison (1988), la describió como la regulación de una organización en busca de su desarrollo. Marín y Morales (2010), quienes realizan un análisis del proceso de modernización en América latina, lo consideraron como un proceso inconcluso y con diversas variables en cada país de la región.

En cuanto a la Justificación práctica existen reducidos estudios actuales referidos a gestión por procesos, y como esta se vincula con la modernización del Estado. En la actualidad se ha podido constatar que las personas son propensas a una atención de calidad relativamente deficiente y, que en muchos casos conlleva a la exclusión social, toda vez que están en la imposibilidad de acceder a servicios públicos básicos y programas sociales; por tanto, una buena calidad en el servicio de las instituciones modernizadas permitirá reducir el nivel de pobreza en la sociedad, especialmente entre los que menos recursos cuentan.

La justificación metodológica es importante en presente trabajo de investigación, toda vez que nos va a permitir conocer la relación que existe entre la variable modernización del Estado y gestión por procesos, y conocer, mediante procesos estadísticos en qué grado o nivel de relación tienen estas con las dimensiones de una de ellas.

La justificación social del presente trabajo nos permitirá lograr la reducción de la brechas sociales existentes debido a la modernización de las instituciones públicas, y, de ese modo reducir las barreras en la Administración Pública con la aplicación de políticas en todos los niveles y zonas del país, teniendo en cuenta la desatención de la realidad cultural, el cual impide el reconocimiento formal de peruanos y peruanas colocándolas en situación de vulnerabilidad.

De ahí que podemos manifestar que la formulación del problema de investigación es la predicción en forma de incógnita que se realiza sobre un determinado problema, esto, a fin de dar contestación a la misma (Bernal, 2016). Por tanto, el problema general de investigación es el siguiente: ¿De qué manera se relaciona la Gestión por Procesos y la Modernización del Estado. Reniec?

Así mismo podemos definir como problemas específicos a aquellos que permiten analizar detalladamente el problema general, analizando los componentes o variables del mismo, para de esta manera tener una mejor idea de lo analizado según lo manifiesta (Bernal, 2016). Siendo nuestras preguntas específicas las siguientes:

¿De qué manera se relaciona la dimensión planificación y la Modernización del Estado, Reniec?; ¿De qué manera se relaciona la dimensión ejecución y la Modernización del Estado, Reniec?; ¿De qué manera se relaciona la dimensión verificación y la Modernización del Estado, en Reniec? Y ¿De qué manera se relaciona la dimensión intervención y la Modernización del Estado, en Reniec?

Para definir nuestra hipótesis nos referimos a lo descrito por Bernal (2016), quien afirmó que una hipótesis de investigación es dar un resultado anticipado a la problemática planteada y que se pretende investigar, requiriéndose ser demostrada. De la misma manera, Hernández, et al (2014) mencionó que es un planteamiento que tratamos de demostrar y se precisa como suposiciones tentativas de la problemática investigada. Por tanto, podemos afirmar que, una hipótesis es la respuesta planteada anticipadamente

sobre la problemática que deseamos investigar y que nos conlleva a verificar de manera sistémica, para demostrar su validez o descartarla. Por tanto, nuestra hipótesis de estudio es el siguiente:

La Gestión por procesos se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec 2019.

De igual manera podemos manifestar que nuestras hipótesis específicas son las siguientes: La dimensión planificación se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec; La dimensión ejecución se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec; La dimensión verificación se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec; La dimensión intervención se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec.

En cuanto a los objetivos de nuestra investigación los planteamos en base a lo manifestado por Hernández (2010) quien lo definió como el objetivo que se pretende obtener en dicho trabajo, buscando dar respuesta al problema planteado. Por tanto, podríamos definir que el objetivo principal de nuestra investigación es el siguiente:

Conocer de qué manera se relaciona la Gestión por Procesos y la Modernización del Estado. Reniec.

De la misma forma podemos manifestar que nuestros objetivos específicos son los siguientes: Conocer de qué manera la dimensión planificación se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec; Conocer de qué manera la dimensión ejecución se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec; Conocer de qué manera la dimensión verificación se relaciona con la Modernización del Estado .en Reniec; Conocer de qué manera la dimensión intervención se relaciona con la Modernización del Estado, en Reniec 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de estudio

La investigación es de tipo **básica**, toda vez que propone investigar únicamente la relación entre las variable Gestión por Procesos y la Modernización del Estado, a fin de generar conocimiento sobre ella según lo describe Hernández, Mendoza (2018). Es **descriptiva** porque para determinar el problema se hace uso de la encuesta y es **correlacional** porque busca determinar si entre las dos variables en estudio existe correlación o no.

El diseño de la investigación es **Cuantitativa**, basado en la recolección de datos para probar una hipótesis, así mismo es **no experimental** ya que no se realiza ninguna acción a fin de observar alguna consecuencia y es **transversal** porque si bien se realiza en forma virtual la encuesta se desarrolla en un solo momento de tiempo sobre una población muestra o conjunto definido, según Hernández, Mendoza (2018)

Tabla 1

Tipo y diseño de la tesis

TIPO Y DISEÑO DE LA TESIS	
BASICA	Solo investiga la relación entre las variables
DESCRIPTIVA	para determinar el problema utiliza la encuesta
CORRELACIONAL	busca si existe correlación entre las variables
CUANTITATIVA	Recolecta datos para probar la hipótesis
NO EXPERIMENTAL	no se realiza ninguna acción a fin de obtener un resultado
LONGITUDINAL	se realiza en varios momentos la encuesta

Por tanto, el diseño de la presente investigación presenta el siguiente diagrama:

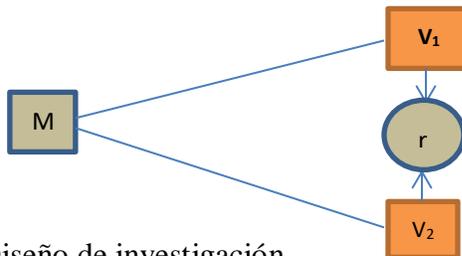


Figura 01. Diagrama del Diseño de investigación

Dónde:

M = Muestra de investigación

V1 = Variable 1 (Indocumentación)

V2 = Variable 2 (Pobreza)

r = Relación entre variables

2.2 Variable, operacionalizacion

Tabla 2:
Operacionalizacion de la variable 1: Gestión por Procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles y rangos
Planificación	Definir las actividades de la institución	1 – 5		Ordinal
	Formular y programar el Plan Operativo de la institución.	6 – 9		
Ejecución	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	10 – 11		Alto [104 – 140]
	Ejecutar acciones para la realización de las actividades	12 – 13		
Verificación	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades	14 – 17	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio [66 – 103]
	Medir los resultados de cumplimiento programado	18 – 20		Bajo [28 – 65]
Intervención	Analizar las causas potenciales de la problemática de la institución	21 – 24		
	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades	25 – 26		
	Implementar acciones de mejora a los procesos	27 – 28		

Fuente: Adaptado de Valenzuela (2017).

Tabla 3:
Operacionalizacion de la variable 2: Modernización del Estado

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles y rangos
Gobierno abierto	Monitoreo y evaluación de información	1 -11		Ordinal
	Desarrollo de sistema de gestión del conocimiento			
Gobierno electrónico	Apoyo a iniciativas de intercambio	12 – 18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Bueno [88 - 120]
	Promoción y apoyo a mecanismos de promoción y consulta.			Regular
	Promoción del gobierno electrónico			

	Uso estándares de las TIC		Casi siempre (4)	[56 - 87]
	Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas		Siempre (5)	Malo [24 - 55]
Articulación institucional	Reforma de la normativa de los Sistemas Administrativos. Articulación y desarrollo de sinergias Coordinación entre instituciones	19 – 24		

Fuente: Adaptado de Cárdenas (2018).

Variable 1: *Gestión por Procesos*

Definición conceptual

Es la metodología que identifica los procesos en una organización desde la necesidad del cliente o usuario, hasta la entrega del mismo con la consiguiente satisfacción del cliente, permitiéndonos en el desarrollo del mismo, identificar, diseñar, medir documentar, monitorear y controlar, todos los procesos que lo constituyen con la finalidad de mejorar los mismos. Capote (2016)

Definición operacional

A efectos de poder efectuar la operacionalización de la variable se ha utilizado la variable demográfica de Región, al efectuarse el desarrollo de la encuesta en la Región Lima, La ponderación nos sirve como herramienta estadística que se puede utilizar para corregir cualquier desequilibrio en los perfiles de la muestra que fue recopilada. Y es que en muchos casos los datos recopilados proporcionados por las encuestas no son exactamente de una muestra representativa de la población.

Variable 2: *Modernización del Estado*

Definición conceptual

Son los procesos que están dirigidos a convertir un Estado más ágil, transparente, eficiente y eficaz al servicio de los ciudadanos, sin barreras burocráticas y con un mejor acceso a los sectores de mayor vulnerabilidad en el país, de ese modo, orientar sus procesos en beneficio de los ciudadanos, la persona humana y la obtención de resultados, según lo afirmado por Cárdenas (2018).

Definición operacional

Para la variable Modernización del Estado de igual forma se aplicó la variable demográfica de Región, al efectuarse el desarrollo de la encuesta en la Región Lima, dándole el peso o relevancia correspondiente debido a que la muestra solamente se tomara en la Región Lima.

2.3 Población, muestra y muestreo

Según Vara (2012), población de estudio es definida como todos aquellos individuos u objetos que poseen las mismas cualidades para el trabajo de investigación y se ubican en el mismo espacio o territorio

Población

Según los datos proporcionados por la Gerencia de Operaciones Registrales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), al 2017, dicha institución contaría con un total de 574 trabajadores que se encargan de la atención al público en los diversos centros de atención correspondiente a la totalidad de distritos con que cuenta. (Ver anexo 6)

Muestra

La *muestra* de estudio, que según Vara (2010), Es la agrupación de casos obtenidos de la población, mediante una selección racional; por tanto, aplicando la fórmula de extracción de muestra, se tiene:

n = Tamaño de la muestra	= x
z = Nivel de confianza elegido	= 95% = 1.96
p = Porcentaje aceptable	= 50% = 0.5
q = Porcentaje no aceptable	= 50% = 0.5
N = Tamaño de la población	= 574
e = Error máximo permitido	= 10% = 0.1

Utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Substituyendo los números en la fórmula se tienen:

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (574)}{(574) (0.10)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \quad n = 83$$

Muestreo

La cantidad obtenida de la muestra se distribuirá de la siguiente manera:

Tabla 4:

Distribución de la muestra

Centro de atención	Cantidad
Oficina Registral Independencia	33
Oficina Registral San Martín de Porres	20
Oficina Registral Comas I	18
Oficina Registral Comas III	12
Total Muestra	83

2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

La herramienta de consecución de datos, que, como manifiesta Hernández et al. (2014), Es el medio que utiliza el investigador para recabar la información o datos sobre las variables, por ello, para nuestras variables de estudio se empleó un cuestionario de preguntas diseñadas a fin de recabar la información requerida, denominados *cuestionarios de encuestas*, las que consistieron en un grupo de preguntas elaboradas a fin de conseguir los datos para el estudios deseado.

Técnica de la encuesta

Para el presente trabajo de investigación se empleó la información obtenida de fuente primaria, es decir, aquella que se obtuvo de manera directa de las personas que son parte o intervienen en el problema. Para ello empleamos la técnica de la *encuesta* que está estructurada por un conjunto de preguntas en forma de interrogantes a fin de recoger información relevante (Bernal, 2016).

Cuestionario

El cuestionario estuvo compuesto de 28 preguntas relativas a la variable Gestión por Procesos y 24 preguntas en relación a la variable Modernización del Estado, las cuales se aplicaron al personal definido en la muestra, así mismo el tiempo de aplicación de la encuesta será de 1 hora. (Ver anexo 4)

Validez

Según Vara (2012), *validez de un instrumento* corresponde al grado en que éste mide exactamente a la variable en cuestión. Menciona que existen tres tipos de validez, por lo que para el presente estudio se utilizó la validez de *criterio de juicio de expertos del contenido*; a pesar que, tanto el instrumento de aplicación para la variable 1 *Gestión por Procesos*, así como para la variable 2 *Modernización del Estado*, es tomado de estudios anteriores pero que requerirán el trabajo de la validez mencionado, la cual será analizada por 3 expertos. (Ver anexo 2)

Tabla5:

Expertos validadores

EXPERTOS VALIDADORES	Gestión por procesos	Modernización del estado
Dra. Isabel Menacho Vargas	X	X
Mg. Martin Francisco Gonzales Rodríguez	X	X
Dr. Yolvi Ocaña Rengifo	X	X

Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista, (2010) manifiesta que la *confiabilidad de un instrumento de medición*, está basado en el cumplimiento satisfactorio con la función para la cual fue elaborado; esto se refiere al rango en que su aplicación reiterada al mismo sujeto u objeto, obtienen como producto iguales resultados.

Por tanto, a fin de establecer la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar una prueba piloto a 20 miembros de la población elegida, para probar la calidad del instrumento y proponer mejoras significativa, si fuera necesario. Luego de la toma de datos, se realizará la evaluación sobre la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems, empleando el coeficiente *alfa de Cronbach* (Vara, 2012). De esta evaluación se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 6:

Estadísticas variables gestión por procesos y modernización del estado

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
0.926	28

Gestión por procesos

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
0.826	24

Modernización del Estado

2.5 Procedimientos

Se procedió a realizar una reunión con los colaboradores de la oficina registral Reniec del distrito de San Martín de Porres, a fin de hacerles conocer sobre el propósito del estudio y concientizarlos a la colaboración del mismo; se realizó la aplicación del instrumento de investigación a los trabajadores mencionados; luego se pasó a elaborar una base de datos con los resultados obtenidos de las respuesta dadas por los encuestados mediante el programa *Ms Excel 2013* para posteriormente procesarlo en el programa estadístico *IBM SPSS Statistics 21*, y así evaluar los resultados mediante las diferentes técnicas del estudio.

2.6 Método del análisis de datos

Para el análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones se utilizó la técnica de *distribución de frecuencias*, mediante la cual nos permitió la visualización organizada de las puntuaciones y los resultados obtenidos en cada uno de los niveles establecidos para las variables de estudio. Por otro lado, en relación al grado de correlación de dichas variables, se determinó mediante el estadígrafo no paramétrico *rho (ρ) de Spearman*.

2.7 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación cumplió con las especificaciones establecidos en el esquema de trabajos referidos al estudio cuantitativo que propone la Universidad César Vallejo según Resolución Rectoral N° 0089-2019/UCV, se tomó cuidado con el respeto a las autoría de los materiales bibliográficos que se emplea en el presente trabajo, haciendo estricta referencia a los autores, y demás datos que de ella conciernen, se respetó el anonimato de los participantes en las encuestas, cuyos datos solo servirán para la presente investigación. Se aplicó para la redacción del mismo las normas de redacción en estilo APA y se cumplió con la verificación correspondiente del trabajo de investigación a través del sistema Turnitin, no excediendo el porcentaje máximo de coincidencias o plagios autorizado.

III. RESULTADOS

En cuanto a la obtención de los resultados se encontró lo siguiente:

Tabla 7:

Estadísticas variable gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1.2	1,2	1,2
	MEDIO	39	47	47,0	48,2
	ALTO	43	51.8	51,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

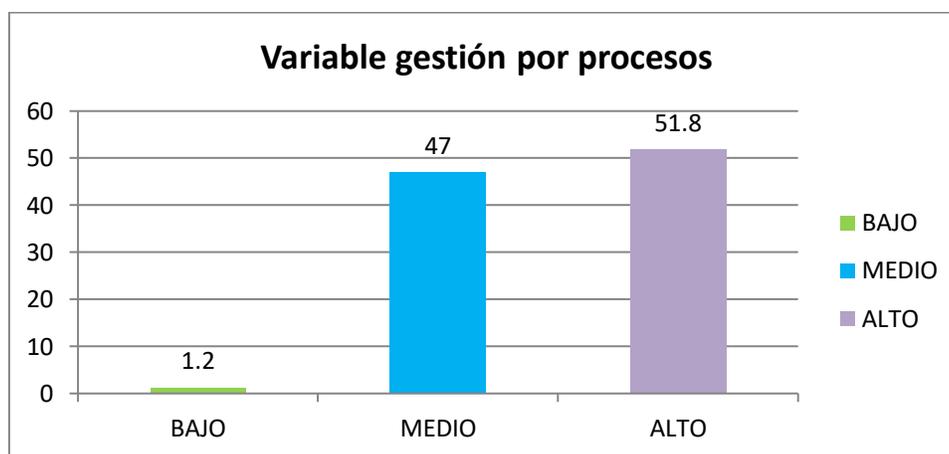


Figura 2: Resultados variable gestión por procesos

Según la tabla 5 y figura 3, se observó que el 51.8% de los encuestados manifestaron que existe relación entre la gestión por procesos y la modernización del estado, un 47% considera que la relación entre estas variables está en proceso de correlacionarse y un 1.2% considera que no existe relación entre ellas.

Tabla 8:

Estadísticas variable modernización del estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1.2	1,2	1,2
	MEDIA	38	45.8	45,8	47,0
	ALTA	44	53	53,0	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

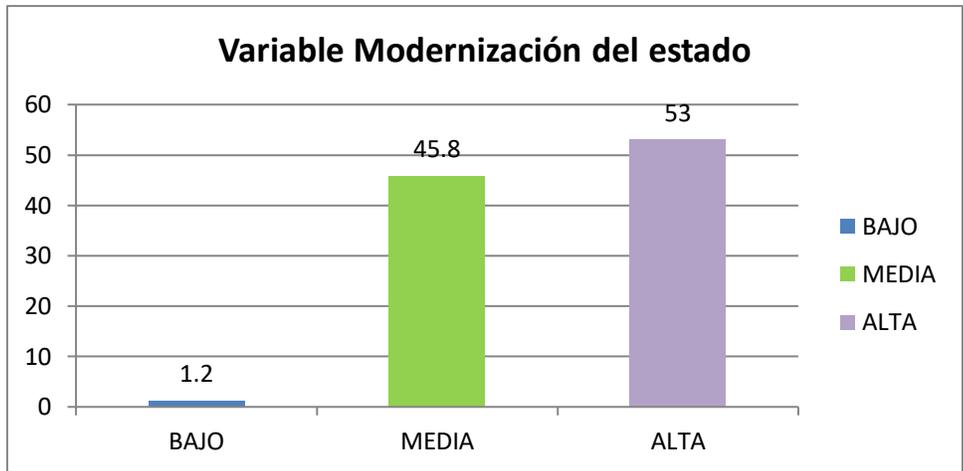


Figura 3: Resultados variable modernización del estado

Según la tabla 6 y figura 4, se observó que el 53% de los encuestados manifestaron que existe relación entre la modernización del estado y la gestión por procesos, un 45.8% considera que la relación entre estas variables está en proceso de correlacionarse y un 1.2% considera que no existe relación entre ellas.

Tabla 9:

Estadísticas dimensión planear

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	BAJO	2	2.4	2,4
	MEDIA	48	57.8	60,2
	ALTA	33	39.8	100,0
	Total	83	100,0	100,0

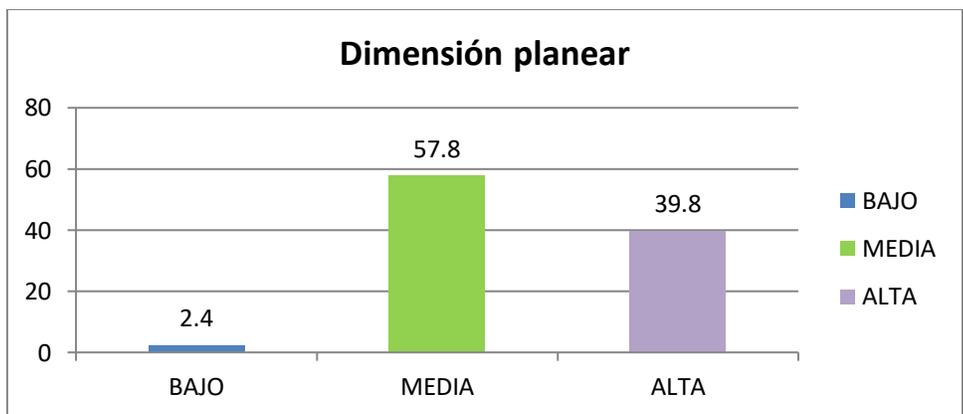


Figura 4: Resultados dimensión planear

Según la tabla 7 y figura 5, se observó que el 39.8% de los encuestados manifestaron que existe relación entre la dimensión planear y la variable modernización del estado, un 57.8% considera que la relación entre estas, está en proceso de correlacionarse y un 2.4% considera que no existe relación entre ellas.

Tabla 10:

Estadísticas dimensión ejecutar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1.2	1,2	1,2
	MEDIO	19	22.9	22,9	24,1
	ALTO	63	75.9	75,9	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

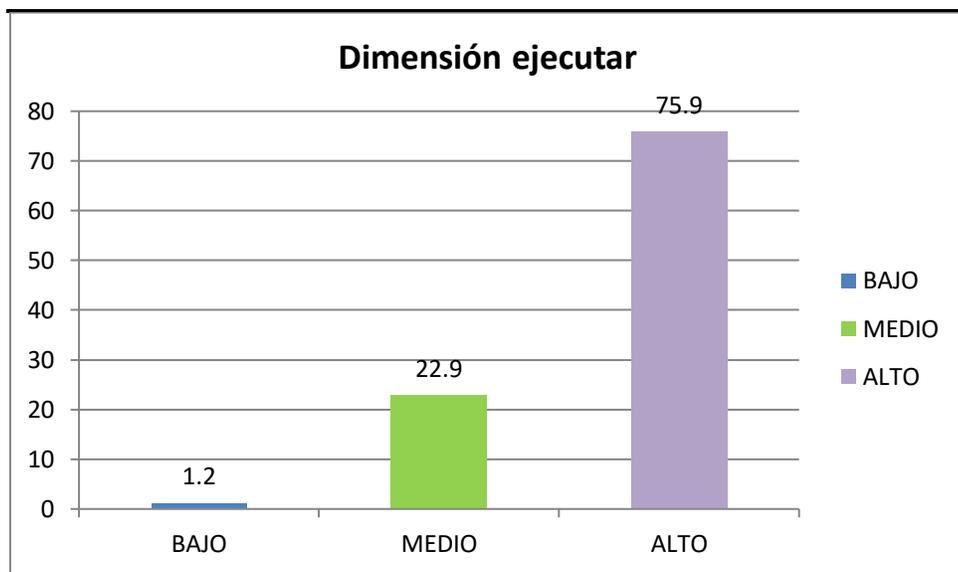


Figura 5: Resultados dimensión ejecutar

Según la tabla 8 y figura 6, se observó que el 75.9% de los encuestados manifestaron que existe relación entre la dimensión ejecutar y la variable modernización del estado, un 22.9% considera que la relación entre estas, está en proceso de correlacionarse y un 1.2% considera que no existe relación entre ellas.

Tabla 11:

Estadísticas dimensión verificar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	4.8	4,8	4,8
	MEDIO	28	33.7	33,7	38,6
	ALTO	51	61.4	61,4	100,0
	Total	83	100	100,0	

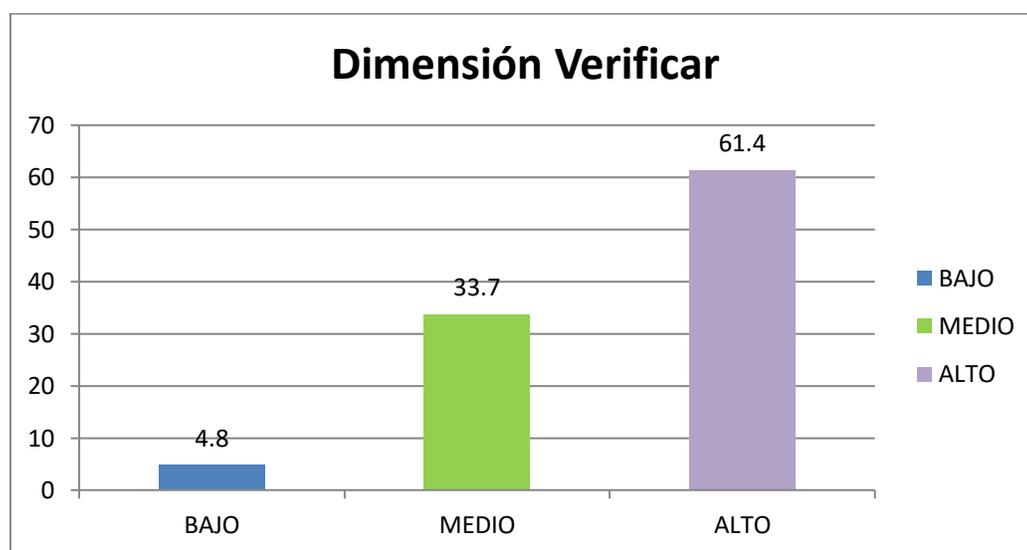


Figura 6: Resultados dimensión verificar

Según la tabla 9 y figura 7, se observó que el 61.4% de los encuestados manifestaron que existe relación entre la dimensión verificar y la variable modernización del estado, un 33.7% considera que la relación entre estas, está en proceso de correlacionarse y un 4.8% considera que no existe relación entre ellas.

Tabla 12:

Estadísticas dimensión intervenir

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	7.2	7,2	7,2
	MEDIO	36	43.4	43,4	50,6
	ALTO	41	49.4	49,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

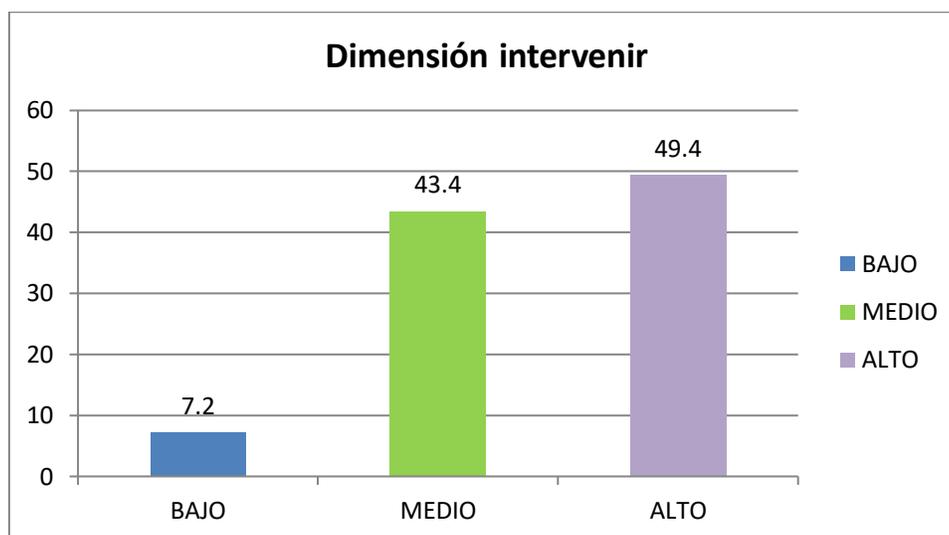


Figura 7: Resultados dimensión intervenir

Según la tabla 10 y figura 8, se observó que el 49.4% de los encuestados manifestaron que existe relación entre la dimensión intervenir y la variable modernización del estado, un 43.4% considera que la relación entre estas, está en proceso de correlacionarse y un 7.2% considera que no existe relación entre ellas.

A fin de determinar los resultados de la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente correlacional de Spearman, según detalle:

Nivel de significación: 0.05

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Tabla 13

Coefficiente de correlación de las variables gestión por procesos y modernización del estado.

			gestión por procesos	modernización del estado
Rho de Spearman	gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
modernización del estado	modernización del estado	Coefficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

Resultados para la hipótesis General

Ho: No existe una relación correlacional entre las variables gestión por procesos y la modernización del estado en el Reniec.

Ha: Si existe una relación correlacional entre las variables gestión por procesos y la modernización del estado en el Reniec.

De los resultados hallados se concluye que según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación es = 0.554 entre la variable gestión por procesos y modernización del estado y siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, se rechazó Ho aceptando la hipótesis general. Siendo la relación entre las 2 variables positiva moderada asumiendo que existe en la institución avances significativos en la implementación de estas políticas.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de la variable modernización del estado y la dimensión planificar.

			Modernización del estado	Dimensión planificar
Rho de Spearman	Modernización del estado	Coefficiente de correlación	1,000	,340**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	83	83
	Dimensión planificar	Coefficiente de correlación	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	83	83

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

Resultados de las hipótesis específicas

Ho: No existe una relación correlacional entre la dimensión planificar y la variable modernización del estado

Ha: Si existe una relación correlacional entre la dimensión planificar y la variable modernización del estado

De los resultados hallados se concluye que según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación es = 0.340 entre la variable modernización del estado y la dimensión planificar siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, se rechazó Ho aceptando la hipótesis general Ha. Siendo la relación positiva de baja correlación entre la variable y la

dimensión asumiendo que existe en la institución muy pocos avances en la involucración del personal en las acciones de planificación.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de la variable modernización del estado y la dimensión ejecutar

			Modernización del estado	Dimensión ejecutar
Rho de Spearman	Modernización del estado	Coefficiente de correlación	1,000	,321**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	83	83
	Dimensión ejecutar	Coefficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	83	83

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

Ho: No existe una relación correlacional entre la dimensión ejecutar y la variable modernización del estado

Ha: Si existe una relación correlacional entre la dimensión ejecutar y la variable modernización del estado

De los resultados hallados se concluye que según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación es = 0.321 entre la variable modernización del estado y la dimensión ejecutar siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, se rechazó Ho aceptando la hipótesis general Ha. Siendo la relación positiva de baja correlación entre la variable y la dimensión asumiendo que existe en la institución muy poca participación del personal en las acciones de ejecución, esto debido a que las decisiones se toman en otros niveles.

Tabla 16

Coefficiente de correlación de la variable modernización del estado y la dimensión verificar.

			Modernización del estado	Dimensión verificar
Rho de Spearman	Modernización del estado	Coefficiente de correlación	1,000	,468**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Dimensión verificar	Coefficiente de correlación	,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

Ho: No existe una relación correlacional entre la dimensión verificar y la variable modernización del estado

Ha: Si existe una relación correlacional entre la dimensión verificar y la variable modernización del estado

De los resultados hallados se concluye que según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación es = 0.468 entre la variable modernización del estado y la dimensión verificar siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, se rechazó Ho aceptando la hipótesis general Ha. Siendo la relación positiva de moderada correlación entre la variable y la dimensión asumiendo que existe en la institución procedimientos y controles de conocimiento y participación plena del personal.

Tabla 17

Coefficiente de correlación de la variable modernización del estado y la dimensión intervenir.

			Modernización del estado	Dimensión intervenir
Rho de Spearman	Modernización del estado	Coefficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Dimensión intervenir	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

Ho: No existe una relación correlacional entre la dimensión intervenir y la variable modernización del estado

Ha: Si existe una relación correlacional entre la dimensión intervenir y la variable modernización del estado

De los resultados hallados se concluye que según la prueba de Rho de Spearman el coeficiente de correlación es = 0.560 entre la variable modernización del estado y la dimensión intervenir siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, se rechazó Ho aceptando la hipótesis general Ha. Siendo la relación positiva de moderada correlación entre la variable y la dimensión asumiendo que existe en la institución una participación del personal en las acciones de control posterior y modificación de procedimientos.

IV. DISCUSIÓN

Vistos y analizados los antecedentes, marco teórico y resultados de la presente investigación se halló como resultado que las variables de estudio gestión por procesos y modernización del estado tienen una relación correlacional entre positiva baja y moderada. Resultado que nos indicó, que requiere un mayor impulso en la implementación de políticas institucionales que permitan desarrollar estas en un marco de descentralización de los servicios y que sean accesibles a todos, dicho esto tenemos que reconocer que la dependencia tecnológica es una gran barrera para el desarrollo de estas políticas, donde las barreras interculturales y de acceso a los servicios de internet no están totalmente desarrollados en el país, estos casos se replican en situaciones que se han dado a raíz de la pandemia del COVID 19, donde el estado en busca de fortalecer los programas educativos como: “*Aprendiendo en casa*”, mediante el cual se pretende entregar más de un millón de Tablet, a menores de escasos recursos de zonas rurales a fin de poder recibir sus clases virtuales, pero que se encuentran con la terrible realidad que los servicios de internet no llegan a su poblado, las entidades del estado en general manejan información que permitiría un desarrollo de alternativas de atención a la población, con el consiguiente beneficio de erradicar muchos trámites engorrosos y que se pueden solicitar vía internet, la gestión por procesos y la modernización buscan eso, la interoperabilidad entre entidades sería un enorme beneficio, pero lamentablemente a portas del Bicentenario nacional no hemos avanzado mucho en ese aspecto. Si bien es cierto Reniec, se encuentra posesionada como una de las instituciones con mayor credibilidad en nuestro país y sus estándares de modernización son cada día más avanzados en comparación a las otras entidades del estado, la institución durante estos 25 años de creación siempre ha apostado por modernizar sus servicios a través del uso intensivo de la tecnología, siendo uno de los objetivos estratégicos que como institución se ha trazado, con la finalidad de brindar mejores servicios a los ciudadanos,

Objetivo principal: Conocer de qué manera se relaciona la *Gestión por Procesos* y la *Modernización del Estado*. Reniec. El estudio demuestra que sí existe una relación entre estas dos variables considerando además que son complementarias la una de la otra, puesto que para que exista una buena política de modernización del estado esta

debe basarse en una buena gestión por procesos y viceversa, habiendo obtenido estos resultados a través del programa estadístico SPSS, técnica de coeficiente correlacional de Spearman, siendo los resultados para la variable gestión por procesos de 0.554 y para la de modernización del estado de 0.554, considerándola dentro de la tabla de correlación de Spearman como un indicador de moderada correlación, por lo que existe coincidencia de nuestros hallazgos con lo afirmado por Hernández, Martínez y Cardona (2016), quienes concluyeron que una organización alcanza un nivel de competitividad cuando genera valor a sus clientes, mejorando su productividad, mediante la optimización de sus recursos con el consiguiente aumento de su rentabilidad, llegando a esta conclusión a raíz de la investigación realizada y direccionada a un conjunto de empresas manufactureras de plástico de Colombia; la cual estuvo estructurada bajo un enfoque cuantitativo desarrollándose a través de una encuesta dirigida al personal, donde las alternativas de respuesta estaban expresadas en la escala de Likert. Dentro de los hallazgos más importantes se pudo determinar que algunas de las empresas participantes de este estudio no han implementado o, adecuado sus acciones a un enfoque por procesos dentro de su sistema de gestión, en el mismo sentido Romero y Serpell (2017) nos manifestaron que la puesta en práctica de los sistemas de gestión dadas por las normas ISO 9000 en diversas empresas y entidades han reflejado una mayor satisfacción de sus clientes, dando como resultado la mejora en la calidad de sus procesos, la investigación fue realizada a las compañías constructoras de Chile, con casa principal en la Región Metropolitana. Se recibió respuesta de 11 de ellas, las que representan el 32% del total, los resultados de esta investigación permitieron determinar que las empresas constructoras habitacionales cumplen parcialmente con los principios de gestión de la calidad propuestos por la norma ISO 9001:2000, de acuerdo a las percepciones de los encuestados sobre este tema que, si bien son positivas, consideran sólo medianamente bueno el cumplimiento de los principios de gestión de la calidad, demostrándose con ello la importancia de la relación entre una buena gestión por procesos y la modernización de las mismas.

Objetivos específicos: Conocer de qué manera la dimensión *planificación* se relaciona con la variable *Modernización del Estado*, en Reniec; En el caso de la

dimensión planificación nuestros hallazgos nos indican que el personal no está totalmente involucrado en esta actividad obteniéndose una respuesta del 39.8% que percibe que si participa en la planificación institucional, un 57.8% lo considera como una labor no constante y un apenas 2.4% considera que no participa directamente en la planificación de los planes operativos e institucionales, la participación del personal que labora en las oficinas registrales a quienes se aplicó la presente encuesta, es poca o nula debido a la estructura orgánica de la institución, en ese sentido Auad (2017) nos indicó que la modernización del estado debe aplicarse desde el interior de las entidades, con la participación activa de sus colaboradores y no plantearlo como una gestión que busca incrementar los ingresos monetarios, siendo un punto de coincidencia con nuestros hallazgos que reflejan la importancia de la participación de todo el personal en la toma de decisiones y planificación, La investigación de Auad se basa en el estudio del plan Chilegestiona el cual busca la innovación del sector publico Chileno afirmando que la modernización del estado debe partir desde el interior de las instituciones y de forma participativa, conclusiones que son acordes con nuestros objetivos y hallazgos.

Objetivo específico: Conocer de qué manera la dimensión *ejecución* se relaciona con la *Modernización del Estado*, en Reniec; En el caso de la dimensión ejecución nuestros hallazgos nos indican que el personal está casi totalmente involucrado en esta actividad obteniéndose una respuesta del 75.9% de los encuestados que percibe que si participa en la ejecución de los planes y procesos institucionales, un 22.9% lo considera como una labor no constante y un apenas 1.2% considera que no participa directamente en la ejecución de los planes operativos e institucionales, estos resultados reflejan cuán importante es la identificación de los procesos en la institución y los cuales son de conocimiento general, al respecto Cárdenas (2018), nos mencionó que la Modernización del Estado es un proceso de mejora continua, mediante el cual el Estado busca satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Su implicancia radica en mejorar la forma en que el estado hace las cosas, dictar políticas que promuevan la transparencia y eficiencia en los organismos del estado, preocuparse por los procesos que se originan de las actuaciones del estado siempre orientados a cubrir las necesidades de los ciudadanos. La retroalimentación en estos procesos es de suma importancia, así como la evaluación y el

monitoreo de las mismas, que les permite identificar las áreas donde deben mejorar los procesos, lo que se resume en la implementación de cambios y mejoras en el accionar del estado criterios coincidentes con los hallazgos encontrados en nuestra investigación. La ejecución de las actividades programadas debe estar orientada a la satisfacción de nuestros usuarios.

Objetivo específico: Conocer de qué manera la dimensión *verificación* se relaciona con la *Modernización del Estado* .en Reniec; ; En el caso de la dimensión verificar nuestros hallazgos nos indican que el personal está casi totalmente involucrado en esta actividad obteniéndose una respuesta del 61.4% de los encuestados que percibe que si existe una verificación de los planes y procesos institucionales, un 33.7% lo considera como una labor no constante y un apenas 4.8% considera que no participa directamente en la verificación de los planes operativos e institucionales, estos resultados reflejan cuán importante es la verificación de los procesos en la institución, los cuales son afectos a cambios y modificaciones en busca de una mejora continua, adoptando políticas de modernización de los procesos en beneficio de nuestros usuarios. Estos hallazgos son coincidentes con lo afirmado por Hernández, Martínez y Cardona (2016) afirmaron que teniendo en cuenta que la gestión basada en procesos, permite rediseñar las organizaciones y reorganizar las diferentes acciones secundarias que la integran, para a través de la mejora continua, permitir nuevas definiciones, controles, seguimientos y formas de ejecución, se han delineado unos objetivos básicos en esta gestión y son los siguientes:

Identificar las entidades de forma sistemática y plasmar una visión horizontal de la misma. Favorecer la integración de equipos de trabajo, para el canje de información y la gestión adecuada de soluciones. Hacer partícipe al personal humano de todo el modelo, con un superior sentido del compromiso, en cada uno de las acciones a desarrollar en adelante; sin distinción de su propia jerárquica. El esquema a implantar en los procesos tiene como componente fundamental al talento humano, fundamentalmente por el conocimiento de tienen sobre la peculiaridad que nos indican los mejores criterios o periodos que permitan la construcción de un sistema. Lo mencionado es posible en la medida en que la dirección asuma la responsabilidad permanente con dicho personal

de las empresas y que por consiguiente son los colaboradores quienes en definitiva tienen mejor conocimiento de los procesos y la mejor manera de desarrollarlos, procurando un impacto positivo-output- en los clientes o usuarios, proveedores, intermediarios y hasta el medio ambiente. Esta conclusión afirma nuestros hallazgos al incluir dentro del proceso de gestión y modernización la verificación y control de todas las etapas productivas, siempre en busca de la completa satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, por otra parte Romero y Serpell (2017) afirmaron que los Sistemas de Gestión de Calidad tienen como misión mejorar en forma continua el desempeño de productos y procesos. Para conseguirlo, estos sistemas promoverán la utilización del control sistémico de la calidad, la importancia del liderazgo de las jefaturas y gerencias y la dupla cliente - proveedor (Evans y Lindsay, 2000), en concordancia con las ideas difundidas por W. Edwards Deming desde la década de los 50. En los años subsiguientes, estas propuestas se adoptaron en Estados Unidos y Europa, dando inicio a la creación posterior de normas ISO 9000. Siendo estas conclusiones acordes con lo formulado en nuestros objetivos específicos y reafirmando nuestra hipótesis de que si existe una correlación entre nuestras variables en estudio.

Objetivo específico: Conocer de qué manera la dimensión *intervención* se relaciona con la *Modernización del Estado*, en Reniec. En el caso de la dimensión *intervención* nuestros hallazgos nos indican que el personal no percibe que los controles aplicados estén surtiendo efecto en el público, debido a los reclamos e insatisfacciones presentadas y sobre todo en este periodo de la pandemia del Covid 19 donde la tecnología ha reemplazado al trámite presencial, pero del 100% de servicios ofrecidos tan solamente un 20 a 25% de ellos han podido ser canalizados a través de las plataformas de internet. En el caso de la dimensión *intervenir* se obtuvo los siguientes resultados: 49.4 % de los encuestados consideran que si son participes de las acciones de *intervención* y desarrollo de nuevas alternativas, 43.4% de los encuestados consideran que son participes ocasionalmente de estas actividades y un 7.2% considera que casi nunca o nunca fue participe de estos procesos, hallazgos que coinciden con lo expresado por Lizarzaburu (2015) Entre los fundamentales beneficios obtenidos por las entidades como consecuencia de la implementación y adecuación a esta norma, está la mejora

constante de la excelencia en los productos y servicios. También se podrá apreciar un destacado avance en la atención afectuosa y pertinente de las urgentes necesidades y anhelos de los usuarios, la claridad en el desarrollo de nuevos procesos, el mejor aseguramiento y control en el firme cumplimiento de las metas y objetivos, implantándose una mayor afición a las leyes y directivas vigentes. También se podrán obtener bondades significativas en el reconocimiento de la gran importancia de los procesos actualmente existentes y sus correlaciones, la integración del trabajo en común acuerdo y enfocado a los procesos, otra etapa fundamental es la compra de insumos de acuerdo con las necesidades, una definida delimitación de las funciones operativas del personal, nos brindaría la posibilidad de establecer una mayor satisfacción y mejor fidelización del cliente, el aumento de la mejora de nuestros servicios y la eficiencia, la disminución de costos, mejor interrelación, un mayor positivismo y satisfacción en el trabajo, nos ofrecerían una mayor ventaja competitiva y un incremento en las oportunidades de servicios a ofrecer.

Definitivamente todos los estudios realizados al respecto concuerdan en que para que exista una buena gestión por procesos esta debe de estar acompañada por la modernización de los mismos, en ese sentido hemos podido observar que en estos años la institución lidera, las expectativas de la población en cuanto a la modernización de sus servicios, la importancia de la implantación de estas políticas propiciarán un beneficio enorme a los usuarios y la interoperabilidad con otras instituciones.

El objetivo principal de la institución es el de lograr que la identificación de los ciudadanos se centralice en un solo documento, el cual tenga los datos referentes a identidad, historia clínica, grados académicos, documentos como pasaportes, actas de nacimiento, matrimonio, certificados de estudios, historia clínica, registros de propiedad y otros se encontrarían integrados en un solo documento y para ello se requiere fortalecer la identidad de las personas mediante métodos modernos y de fácil acceso a la población.

V. CONCLUSIONES

Luego del análisis efectuado mediante el presente trabajo de investigación hemos podido llegar a las siguientes conclusiones:

Primera: se encuentra una correlación moderada entre gestión por procesos y modernización del estado ($RS= 0.554$) siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, según estadístico SPSS técnica de Spearman. Este resultado responde a las acciones encaminadas por la institución en busca de implementar las políticas necesarias de gestión y modernización.

Segunda: Se demostró que existe una correlación positiva baja siendo el resultado = 0.340 entre la variable modernización del estado y la dimensión planificar siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, según estadístico SPSS técnica de Spearman. Este resultado responde a que la institución tiene una estructura orgánica lineal donde la toma de decisiones se dan en las Gerencias con poca participación e intervención del personal medio o bajo en las decisiones sobre PEI y POI.

Tercera: Se demostró que existe una correlación positiva baja siendo el resultado = 0.321 entre la variable modernización del estado y la dimensión ejecutar siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, según estadístico SPSS técnica de Spearman. Este resultado es inesperado debido a que la encuesta fue absuelta por personal de mando medio y bajo quienes ejecutan los procedimientos y directivas emanadas de la institución, pero no se sienten plenamente identificados con ellas.

Cuarta: Se demostró que existe una correlación positiva moderada siendo el resultado = 0.468 entre la variable modernización del estado y la dimensión verificar siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, según estadístico SPSS técnica de Spearman. Este resultado nos indica que la percepción sobre la verificación está plenamente identificada a través de los diversos procedimientos establecidos.

Quinta: Se demostró que existe una correlación positiva moderada siendo el resultado obtenido = 0.560 entre la variable modernización del estado y la dimensión intervenir siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, según estadístico SPSS técnica de Spearman. En este caso la percepción indica que si hay participación en el control de los procesos, donde el personal se involucra a través de su accionar en

la institución mediante las guías, manuales, directivas y otras relativas a la labor operacional y de control.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber analizado las diversas variables y dimensiones en busca de la correlación de las mismas y hallados los resultados, nuestras recomendaciones son las siguientes:

Primera: El jefe Nacional debe incentivar la interoperabilidad entre las diversas instituciones del estado a fin de compartir información clave para la ejecución de sus procesos y el de las demás instituciones.

Segunda: El Jefe Nacional debe buscar fortalecer la participación del personal en la elaboración de sus PEI y POI mediante encuestas y foros, a fin de recoger las inquietudes y aportes del personal en la planificación de los objetivos de la institución.

Tercera: La Jefe Nacional debe promover la participación constante del personal en todos los procesos, intercambiando roles y capacitando a todo el personal a fin de que se involucren en todos los procesos, en el caso específico de las Oficinas Registrales, deben de efectuarse rotación de roles funcionales del mismo nivel.

Cuarta: El Gerente de Tecnología de la Información debe de seguir promoviendo la cultura de gobierno abierto, intensificando la adecuación de sus procesos a la modernidad de los mismos creando nuevas opciones de acceso a la información pública y desburocratizar los tramites que se ofrecen.

Quinta: El Gerente de Operaciones Registrales debe revisar su flujo grama de procesos a fin de eliminar etapas innecesarias y que retardan la entrega de los servicios ofrecidos.

REFERENCIAS

Alomar, G. (1951). *El planeamiento en Puerto Rico*. Un caso ejemplar del planeamiento urbano-rural de orden nacional en un pequeño país. *Revista de estudios de la administración local*, (56).

Recuperado de:

doi:<http://dx.doi.org/10.24965/real.vi56.6347>

Adam Smith, (1997). *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*.

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=5_RZM865XJUC&printsec=frontcover&dq=adam+smith+la+riqueza+de+las+naciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEhML9grjmAhWSslkKHTsaCKUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=adam%20smith%20la%20riqueza%20de%20las%20naciones&f=false

Auad (2017) *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa* (Tesis).

Recuperado de:

<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas & Tejedor (2009) *Guía para una gestión basada en procesos*.

Recuperado de:

https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf

Bernal, C. (2006). *Metodología de investigación científica*. (3ra ed.). Lima: Pearson.

Bergholz, S. (2011). *Definición de gestión por procesos*. Medwave May; 11(05). doi: 10.5867/medwave.2011.05.5032

Recuperado de:

<https://www.medwave.cl/medios/medwave/mayo2011/1/medwave.2011.05.5032.pdf>

Capote, B.; González, D. y Rodríguez, E. (2016). *La gestión de información como herramienta fundamental en el desarrollo de los centros toxicológicos*. [en línea]. *Acimed*, 11(2), 15.

Recuperado el 30 de febrero de 2015, de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000200003

Cárdenas, N. (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad César Vallejo.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2012). *Guía para la formulación de planes*. Perú: Ceplan.

Recuperado de:

<https://onedrive.live.com/?authkey=%21AAOIGXGJ6Q0Vmh8&cid=F46116456DD964F9&id=F46116456DD964F9%21334&parId=F46116456DD964F9%21326&o=OneUp>

Congreso de la República (2002). *Ley 27658 – Ley marco de modernización de la gestión del Estado*.

Recuperado de: <http://www.inicam.org.pe/normativa/legislacion/Ley27658.pdf>

Cutipa, A. (2014). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, durante el período 2014-I Naña, Lima – Perú* (Tesis de doctorado). Perú: Universidad Peruana Unión.

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. Edit McGraw-Hill, octava edición.

Recuperado de:

[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES:PRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES:PRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Darwin (1859). *Teoría de la evolución de las especies*.

Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=_YoNX-VbZ20C&printsec=frontcover&dq=teoria+de+las+espe&hl=es&sa=X&ved=0ah

[VbZ20C&printsec=frontcover&dq=teoria+de+las+espe&hl=es&sa=X&ved=0ah](https://books.google.com.pe/books?id=_YoNX-VbZ20C&printsec=frontcover&dq=teoria+de+las+espe&hl=es&sa=X&ved=0ah)

UKEwjsuL7BibjmAhUio1kKHXFmDc0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=teoria%20de%20las%20espe&f=false

- Dendal, D. P. & Tacchi, D. M.(2016). Transparencia y modernización del estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica. *Revista Enfoques*, 14(24), 41-66.
Recuperado de:
<https://search.proquest.com/docview/1814327200?accountid=37408>
- De Sordi, J., & Carvalho, M. (2008). Avaliação de competências requeridas aos trabalhadores da informação: análise da experiência com a seleção de alunos para programa de iniciação científica. *Revista de Administração - RAUSP*, 43(4),301-314.
[Fecha de Consulta 15 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0080-2107. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2234/223417504002>
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (2009). *Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009*.
Recuperado de: <https://www.isotools.org/2011/11/03/ntc-gp-1000-norma-tecnica-de-calidad-en-la-gestion-publica-colombiana/>
- Detoro, I., y McCabe, T. (1997). *How to say flexible andelude fads, quality progress*.
Recuperado de: <http://asq.org/qic/display-item/?item=13205>
- Duque, D. (2017) *Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente), ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias*, v(18).
Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215052403009>
- Duro, V. (2018). Aproximación a la Aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio en la Administración Pública Cubana (Approach to the Application of Business Process Management in the Cuban Public Administration). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 6(1), 59-67.
Recuperado de:
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1617>

Duque, D. (2017). *Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente), ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias*, v(18).

Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215052403009>

García, M. (2010, May 01). *Gestión por procesos. Cinco Dias Retrieved from*.

<https://search.proquest.com/docview/275688221?accountid=37408>

Gomis-Balestreri, Miguel. (2016). Gobernabilidad en Honduras y Paraguay: Reforma pública y cooperación internacional en rupturas presidenciales. *Papel Político*, 21(1), 249-284.

<https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.papo21-1.ghpr>

Gómez (2009). *Gestión por procesos*.

Recuperado:

de:<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37866443/gestionporprocesosbusinessprocessmanagementbylic.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dprocesos.pdf&X-Amz->

González, Mauricio I, Castro, Pablo J, & Martín, María, E. (2011). Personalidad Eficaz en Estudiantes Chilenos de Ingeniería de Primer Año. *Formación universitaria*, 4(5), 3-12.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062011000500002>

Gutiérrez Priscilla y Ruiz-Arranz Marta (2020). *Recuperado de:*

<https://www.estrategiaynegocios.net/coronavirus/1379977-442/bid-a-grandes-crisis-grandes-oportunidades>

Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, Martínez y Cardona (2016). Recuperado de: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.499>.

Hernández, Martínez y Cardona (2016). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación*.

Recuperado de: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.499>

- Hernández, M. (2016). El rentismo empresarial en México. *Revista de Economía Institucional*, 18(35), 257-275.[fecha de Consulta 15 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0124-5996.
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=419/41950447013>
- Hulme & Turner (1990). *Sociología y desarrollo: Teorías, políticas y prácticas*.
Recuperado de:
[https://books.google.com.pe/books?id=JS6FAAAAIAAJ&q=Hulme+y+Turner+\(1990\)&dq=Hulme+y+Turner+\(1990\)](https://books.google.com.pe/books?id=JS6FAAAAIAAJ&q=Hulme+y+Turner+(1990)&dq=Hulme+y+Turner+(1990))
- Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2014). *Encuesta Nacional de Programas Estratégicos* (Enapres), Perú: INEI.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2013). *Business Process Management: Practical Guidelines to successful implementation* (3ra edition ed). New York, NY, USA: Butterwordth – Heinemann.
Recuperadode:
<https://www.amazon.es/Business-Process-Management-Guidelines-Implementations/dp/0750669217>
- León, A. M., Rivera, D. N., Hernández-Nariño, A., & Rodríguez, R. C. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería*, 27(2), 328-342.
Retrieved from:
<https://search.proquest.com/docview/2283390578?accountid=37408>
- Lizarzaburu (2015). *La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*.
Recuperado de:
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>
- Marin & Morales (2011). *Modernidad y modernización en América Latina*.
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18118916020.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.

Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Menacho, Camarena, Fernández, Ibarguen y Supo (2020) Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú, *Revista Inclusiones*, Recuperado de : [http://revistainclusiones.com/vol7/7%20VOL%207%20NUM%20CONGRESO GOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf](http://revistainclusiones.com/vol7/7%20VOL%207%20NUM%20CONGRESO%20GOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf)

Padrón-Pardo, F. (2019). E-voting en Colombia: Avances y desafíos en la implementación,. *Revista Derecho del Estado*, (42), 211-248.

<https://dx.doi.org/10.18601/01229893.n42.08>

Páez, G., Rohvein, C., Paravie, D., & Jaureguiberry, M. (2018). Revisión de modelos de madurez en la gestión de los procesos de negocios. *Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería*, 26(4), 685-698. Retrieved from: <https://search.proquest.com/docview/2202737409?accountid=37408>

Pastran, R. M. (2018, Jun 01). MH alista un presupuesto por resultados para 2019. *La Prensa Gráfica* Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/2048493439?accountid=37408>

Presidencia del Consejo de Ministros (2018.) *Reglamento del Sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública*.

Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política nacional de Modernización de la Gestión Pública*.

Recuperado de:

<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (2019). *Memoria de Gestión Institucional – periodo 2011 – 2018*. Lima: Editora Franco.

Recuperado de: <https://www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm#>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (2015). *Plan Estratégico Institucional 2012-2016*. Perú.

Rocha, d. O., & Lore Schilling, M. C. (2011). Análise do serviço de enfermagem no processo de planejamento. *REGE.Revista De Gestão*, 18(2), 225-243.

Retrieved from:

<https://search.proquest.com/docview/1020357516?accountid=37408>

Romero, Tania, & Serpell, Alfredo. (2017). Evaluando el logro de los principios de la gestión de la calidad en empresas constructoras certificadas según ISO 9001:2000. *Revista ingeniería de construcción*, 22(3), 197-213.

Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50732007000300006>

Salazar, I. (2013, Apr 30). Los riesgos se deben evaluar mediante gestión por procesos. *Diario Médico*.

Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/1346774475?accountid=37408>

Saravia Salazar, J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales*, (2), 143-161.

doi: <http://dx.doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>

Scucuglia, R. (2009). *Definición de gestión de procesos*10.

<https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>

Sescam (2002). *La Gestión por Procesos*. Toledo, SESCAM, 21p.

Recuperado en:

http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2265/mod_resource/content/1/Modulo_1/Gestiondeprocesos.pdf

Supo, J. (2014). *Seminario de Investigación: sinopsis del libro y carpeta de aprendizaje* (primera ed.). Lima: Bioestadístico.

Tello Navarro, Felipe Hernán. (2011). La política de reforma y modernización de la gestión pública en Chile: Actores y procesos. *Universum (Talca)*, 26(2), 245-265.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762011000200012>

Tipps (1976). *Introducción a la teoría del desarrollo*.

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=KS7zMWGO8a4C&pg=PA207&lpg=PA207&dq=tipps+1976&source=bl&ots=3O3Mq7iOc3&sig=ACfU3U0oIsZwYO_U6_G9p2GJwo4eKfJEPA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiL1cXbh7jmAhVRnlkKHcmhDBYQ6AEwAHoECAkQAQ#v=onepage&q=tipps%201976&f=false

- Valenzuela, R. (2017). *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea a la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. (3ra ed.). Lima: USMP.
- Vargas, S. (2019). *Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: caso Reniec*. (Tesis de Licenciatura). Perú, Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Varvakis (2009). *Prácticas y tecnologías de gestión de conocimiento en institutos de educación superior*.
Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a14v35n02/14350204.html>
- Vega-de la cruz, Leudis Orlando, & Nieves-Julbe, Any Flor (2016), Procedimiento para la gestión de la Supervisión y Monitoreo del control interno. *Ciencias Holguin*, 22(1), undefined-undefined.
Disponble en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1815/181543577007>
- Verdesoto, O., Portero, C., & Salguero, Y. (2017). La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato. *Revista Publicando*, 4(11 (2)), 726-740.
Retrieved
from <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/629>
- Vizcarra, Uribe, Sánchez, Poquis, Menacho y Camarena (2020) Gobernanza: Reforma y Modernización del estado. *Revista Inclusiones*, Recuperado de :
[http://revistainclusiones.com/vol7/9%20VOL%207%20NUM%20CONGRESO GOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf](http://revistainclusiones.com/vol7/9%20VOL%207%20NUM%20CONGRESO%20GOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf)

ANEXOS
Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	NIVEL Y RANGOS
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera una adecuada aplicación del enfoque de <i>Gestión por Procesos</i> permite la efectiva <i>Modernización del Estado</i>. Reniec, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Conocer de qué manera una adecuada aplicación del enfoque de <i>Gestión por Procesos</i> permite la efectiva <i>Modernización del Estado</i>. Reniec, 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La adecuada aplicación del enfoque de <i>Gestión por Procesos</i> permite la efectiva <i>Modernización del Estado</i>. Reniec, 2019.</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS</p> <p>Es la metodología que identifica los procesos en una organización desde la necesidad del <i>cliente o usuario</i>, hasta la entrega del mismo con la consiguiente <i>satisfacción del cliente</i>, permitiéndonos en el desarrollo del mismo, identificar, diseñar, medir, documentar, monitorear y controlar, todos los procesos que lo constituyen con la finalidad de mejorar los mismos.</p>	<p>Planificación</p>	<p>Definir las actividades de la institución</p> <p>Formular y programar el Plan Operativo de la institución.</p>	1 - 9	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Alto [103 – 140]</p> <p>Medio [66 – 102]</p> <p>Bajo [28 – 65]</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1 ¿De qué manera la dimensión <i>planificación</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, tiene relación directa en la <i>Modernización del Estado</i>.</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1 Establecer de qué manera la dimensión <i>planificación</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p>	<p>Hipótesis específicos:</p> <p>HE1 La adecuada aplicación de la dimensión <i>planificación</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p>		<p>Ejecución</p>	<p>Elaborar instrumentos de intervención de las actividades</p> <p>Ejecutar acciones para la realización de las actividades</p>	10 - 13		
				<p>Verificación</p>	<p>Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades</p> <p>Medir los resultados de cumplimiento programado</p>	14 - 20		
				<p>Intervención</p>	<p>Analizar las causas potenciales de la problemática de la institución</p> <p>Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades</p> <p>Implementar acciones de mejora a los procesos</p>	21 - 28		
<p>PE2 ¿De qué manera la dimensión <i>ejecución</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, tiene relación directa en la <i>Modernización del Estado</i>?</p>	<p>OE2 Establecer de qué manera la dimensión <i>ejecución</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p>	<p>HE2 La adecuada aplicación de la dimensión <i>ejecución</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p>	<p>VARIABLE 2: MODERNIZAC. DEL ESTADO</p>	<p>Gobierno abierto</p>	<p>Monitoreo y evaluación de información</p>	1 - 11		
<p>PE3 ¿De qué manera la dimensión <i>verificación</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, tiene</p>	<p>OE3 Establecer de qué manera la dimensión <i>verificación</i> de la variable <i>Gestión por</i></p>	<p>HE3 La adecuada aplicación de la dimensión <i>verificación</i> de la variable <i>Gestión</i></p>						

<p>relación directa en la <i>Modernización del Estado</i>?</p> <p>PE4 ¿De qué manera la dimensión <i>intervención</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, tiene relación directa en la <i>Modernización del Estado</i>?</p>	<p><i>Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p> <p>OE4 Establecer de qué manera la dimensión <i>intervención</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p>	<p><i>por Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p> <p>HE4 La adecuada aplicación de la dimensión <i>intervención</i> de la variable <i>Gestión por Procesos</i>, permite una efectiva <i>Modernización del Estado</i>.</p>	<p>Son los procesos que están dirigidos a convertir un Estado más ágil, transparente, eficiente y eficaz al servicio de los ciudadanos, sin barreras burocráticas y con un mejor acceso a los sectores de mayor vulnerabilidad en el país, de ese modo, orientar sus procesos en beneficio de los ciudadanos, la persona humana y la obtención de resultados.</p>	<p>Desarrollo de sistema de gestión del conocimiento</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Bueno [89 - 120] Regular [56 - 88] Malo [24 - 55]</p>		
				<p>Apoyo a iniciativas de intercambio</p>				
				<p>Promoción y apoyo a mecanismos de promoción y consulta.</p>				
				<p>Gobierno electrónico</p>			<p>Promoción del gobierno electrónico</p>	<p>12 - 18</p>
							<p>Uso estándares de las TIC</p>	
							<p>Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas</p>	
<p>Articulación institucional</p>	<p>Reforma de la normativa de los Sistemas Administrativos.</p>	<p>19 - 24</p>						
	<p>Articulación y desarrollo de sinergias</p>							
	<p>Coordinación entre instituciones</p>							

Anexo 2: Validación de instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC SAN MARTÍN DE PORRES

Presentación:

Estimado(a) participante, el presente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la Oficina Registral Reniec San Martín de Porres, el cual, con mucho respeto, se le invita a desarrollarlo el cual será con fines estrictamente de investigación.

Instrucciones:

A continuación se presenta un conjunto de interrogantes, se le solicita que, en base a su realidad, responda y nos dé información. Se recomienda leer y contestar todos los ítems. Se le comunica que sus respuestas son estrictamente confidenciales.

Muchas gracias por su amble colaboración.

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS						
Dimensión Planear		1	2	3	4	5
1	Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas.					
2	Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.					
3	Los procedimientos para la gestión de entrega de DNI y documentos de actos vitales de los ciudadanos, están definidos.					
4	Participa en el proceso de mejoras de la institución.					
5	Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados la capacitación del personal.					
6	Identifica los servicios que ofrece la institución.					
7	Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación de los bienes de la institución.					
8	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la institución.					
9	Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios).					
Dimensión ejecutar						
10	Existen guías o protocolos de atención a los usuarios.					
11	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución.					
12	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.					
13	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución.					
Dimensión Verificar						
14	Existe la asistencia técnica en los procesos de la institución.					
15	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores.					
16	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución.					
17	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.					

18	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución.					
19	Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas.					
20	Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución.					
Dimensión intervenir						
21	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio.					
22	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas.					
23	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución.					
24	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución.					
25	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.					
26	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias.					
27	Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas.					
28	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado.					
VARIABLE 2: MODERNIZACIÓN DEL ESTADO						
Dimensión Gobierno Abierto						
1	La institución garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.					
2	Ud. ha sido informado (a) sobre la misión, objetivos, planes y metas de la institución.					
3	Los colaboradores son informados periódicamente sobre el presupuesto y ejecución presupuestaria de la institución.					
4	Se publica en la página web de la institución, la relación del Personal que labora en ella.					
5	Se publica la planilla de remuneraciones de los colaboradores de la institución.					
6	Se publica en la página web de la institución, las compras y contrataciones que se realizan.					
7	Las autoridades de la institución comunican a la ciudadanía los actos administrativos con efectos sobre terceros.					
8	Están establecidos claramente en la institución, los mecanismos de participación ciudadana.					
9	Los colaboradores se les ponen en conocimientos por parte de las autoridades de la institución, acerca de los programas (subsidios, becas, transferencias).					
10	En la institución, está establecido claramente, el procedimiento que regula el derecho a solicitar información.					
11	En la institución, se evidencia la existencia de una oficina, que con determinadas facultades, garantiza a las personas la operatividad del derecho a la información.					
Dimensión Gobierno Electrónico						

12	Se facilita en la institución, el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.					
13	En la institución se da acceso a información permanentemente actualizada a los ciudadanos sobre las actividades de la entidad.					
14	En la institución, las plataformas nacionales de gobierno electrónico, están en concordancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.					
15	La institución apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.					
16	En la institución se establecen estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de 83 TICs.					
17	Percibe Ud. que en la institución, se coadyuva al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.					
18	La institución implementa procesos que buscan la implementación de servicios públicos en línea.					
Dimensión Articulación Interinstitucional						
19	La institución promueve el espacio de diálogo y concertación de políticas nacionales que conciernen a los tres niveles de gobierno.					
20	La institución establece mecanismos de participación con los diversos sectores del gobierno nacional y de los gobiernos regionales y locales.					
21	En la institución se promueve la coordinación entre las Comisiones Interministeriales, tales como el Jurado Nacional de Elecciones y la Oficina Nacional de Procesos Electorales, pertenecientes al Sistema Electoral Peruano.					
22	La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas entre los gobiernos locales, gobiernos regionales, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.					
23	La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas con los diversos ministerios, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.					
24	La institución coordina con los gobiernos regionales y municipalidades, para la implementación colaborativa de políticas públicas, aportando a la generación de confianza entre las entidades involucradas en la identificación de las personas.					

Anexo 3:
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS
Validado por Dra. Isabel Menacho Vargas

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEAR								
1	Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas.	X		X		X		
2	Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.	X		X		X		
3	Los procedimientos para la gestión de entrega de DNI y documentos de actos vitales de los ciudadanos, están definidos.	X		X		X		
4	Participa en el proceso de mejoras de la institución.	X		X		X		
5	Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados la capacitación del personal.	X		X		X		
6	Identifica los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
7	Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación de los bienes de la institución.	X		X		X		
8	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la institución.	X		X		X		
9	Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios).	X		X		X		
DIMENSIÓN EJECUTAR								
10	Existen guías o protocolos de atención a los usuarios.	X		X		X		

11	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución.	X		X		X		
12	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.	X		X		X		
13	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN VERIFICAR		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe la asistencia técnica en los procesos de la institución.	X		X		X		
15	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores.	X		X		X		
16	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución.	X		X		X		
17	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	X		X		X		
18	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución.	X		X		X		
19	Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas.	X		X		X		
20	Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN INTERVENIR		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio.	X		X		X		
22	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas	X		X		X		

	programadas.						
23	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución.	X		X		X	
24	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución.	X		X		X	
25	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	X		X		X	
26	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias.	X		X		X	
27	Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas.	X		X		X	
28	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menacho Vargas Isabel... DNI:.....09968395.....
Especialidad del validador:... Dra. Gestión pública y gobernabilidad

20 de junio del 2020.



Firma del Experto Informante.

DNI. 09968395

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Validado por Dra. Isabel Menacho Vargas

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN GOBIERNO ABIERTO								
1	La institución garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.	X		X		X		
2	Ud. ha sido informado (a) sobre la misión, objetivos, planes y metas de la institución.	X		X		X		
3	Los colaboradores son informados periódicamente sobre el presupuesto y ejecución presupuestaria de la institución.	X		X		X		
4	Se publica en la página web de la institución, la relación del Personal que labora en ella.	X		X		X		
5	Se publica la planilla de remuneraciones de los colaboradores de la institución.	X		X		X		
6	Se publica en la página web de la institución, las compras y contrataciones que se realizan.	X		X		X		
7	Las autoridades de la institución comunican a la ciudadanía los actos administrativos con efectos sobre terceros.	X		X		X		
8	Están establecidos claramente en la institución, los mecanismos de participación ciudadana.	X		X		X		
9	Los colaboradores se les ponen en conocimientos por parte de las autoridades de la institución, acerca de los programas (subsídios, becas, transferencias).	X		X		X		
10	En la institución, está establecido claramente, el procedimiento que regula el derecho a solicitar información.	X		X		X		
11	En la institución, se evidencia la existencia de una oficina, que con determinadas facultades, garantiza a las personas la operatividad del derecho a la información.	X		X		X		
DIMENSIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO								
12	Se facilita en la institución, el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente.	X		X		X		
13	En la institución se da acceso a información permanentemente actualizada a los ciudadanos sobre las actividades de la entidad.	X		X		X		
14	En la institución, las plataformas nacionales de gobierno electrónico, están en concordancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.	X		X		X		
15	La institución apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.	X		X		X		
16	En la institución se establecen estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de TICs.	X		X		X		

17	Percibe Ud. que en la institución, se coadyuva al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.	X		X		X		
18	La institución implementa procesos que buscan la implementación de servicios públicos en línea.	X		X		X		
DIMENSIÓN ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
19	La institución promueve el espacio de diálogo y concertación de políticas nacionales que conciernen a los tres niveles de gobierno.	X		X		X		
20	La institución establece mecanismos de participación con los diversos sectores del gobierno nacional y de los gobiernos regionales y locales.	X		X		X		
21	En la institución se promueve la coordinación entre las Comisiones Interministeriales, tales como el Jurado Nacional de Elecciones y la Oficina Nacional de Procesos Electorales, pertenecientes al Sistema Electoral Peruano.	X		X		X		
22	La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas entre los gobiernos locales, gobiernos regionales, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	X		X		X		
23	La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas con los diversos ministerios, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	X		X		X		
24	La institución coordina con los gobiernos regionales y municipalidades, para la implementación colaborativa de políticas públicas, aportando a la generación de confianza entre las entidades involucradas en la identificación de las personas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] _____ Aplicable después de corregir [] _____ No aplicable [] _____

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menacho Vargas Isabel DNI:.....09968395.....
Especialidad del validador:... Dra. Gestión pública y gobernabilidad

20 de junio del 2020.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

DNI. 09968395

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN SOBRE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL RENIEC

Validado por Mg Martin Francisco Gonzales Rodríguez

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planear							
1. Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas.	X		X		X		
2. Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.	X		X		X		
3. Los procedimientos para la gestión de entrega de DNI y documentos de actos vitales de los ciudadanos, están definidos.	X		X		X		
4. Participa en el proceso de mejoras de la institución.	X		X		X		
5. Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados la capacitación del personal.	X		X		X		
6. Identifica los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
7. Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación de los bienes de la institución.	X		X		X		
8. Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la institución.	X		X		X		
9. Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Ejecutar							
10. Existen guías o protocolos de atención a los usuarios.	X		X		X		
11. Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución.	X		X		X		
12. Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.	X		X		X		
13. Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Verificar	Si	No	Si	No	Si	No	
14. Existe la asistencia técnica en los procesos de la institución.	X		X		X		
15. Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores.	X		X		X		
16. Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución.	X		X		X		
17. Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	X		X		X		
18. Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución.	X		X		X		
19. Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas.	X		X		X		
20. Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Intervenir	Si	No	Si	No	Si	No	
21. Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio.	X		X		X		
22. Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas.	X		X		X		
23. Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución.	X		X		X		
24. Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución.	X		X		X		
25. Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	X		X		X		
26. Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias.	X		X		X		
27. Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas.	X		X		X		
28. Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LUEGO DE REVISAR EL DOCUMENTO DE LÍNEAS PRECEDENTES, LO ENCUENTRO SUFICIENTE PARA LOS FINES DE INVESTIGACIÓN DEL SEÑOR OLIVA.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Francisco Martin González Rodríguez **DNI:** 17805654

Especialidad del validador: Master of Business Administration, Maestro en ciencias económicas e Ingeniero industrial

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN SOBRE LA VARIABLE
MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN EL RENIEC
Validado por Mg Martin Francisco Gonzales Rodríguez**

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gobierno abierto							
1. La institución garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.	X		X		X		
2. Ud. ha sido informado (a) sobre la misión, objetivos, planes y metas de la institución.	X		X		X		
3. Los colaboradores son informados periódicamente sobre el presupuesto y ejecución presupuestaria de la institución.	X		X		X		
4. Se publica en la página web de la institución, la relación del Personal que labora en ella.	X		X		X		
5. Se publica la planilla de remuneraciones de los colaboradores de la institución.	X		X		X		
6. Se publica en la página web de la institución, las compras y contrataciones que se realizan.	X		X		X		
7. Las autoridades de la institución comunican a la ciudadanía los actos administrativos con efectos sobre terceros.	X		X		X		
8. Están establecidos claramente en la institución, los mecanismos de participación ciudadana.	X		X		X		
9. Los colaboradores se les ponen en conocimientos por parte de las autoridades de la institución, acerca de los programas (subsídios, becas, transferencias).	X		X		X		
10. En la institución, está establecido claramente, el procedimiento que regula el derecho a solicitar información.	X		X		X		
11. En la institución, se evidencia la existencia de una oficina, que con determinadas facultades, garantiza a las personas la operatividad del derecho a la información.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gobierno electrónico							
12. Se facilita en la institución, el acceso de los ciudadanos a servicios públicos en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente..	X		X		X		

13. En la institución se da acceso a información permanentemente actualizada a los ciudadanos sobre las actividades de la entidad.	X		X		X		
14. En la institución, las plataformas nacionales de gobierno electrónico, están en concordancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.	X		X		X		
15. La institución apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.	X		X		X		
16. En la institución se establecen estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de 83 TICs.	X		X		X		
17. Percibe Ud. que en la institución, se coadyuva al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.	X		X		X		
18. La institución implementa procesos que buscan la implementación de servicios públicos en línea.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Articulación interinstitucional	Si	No	Si	No	Si	No	
19. La institución promueve el espacio de diálogo y concertación de políticas nacionales que conciernen a los tres niveles de gobierno.	X		X		X		
20. La institución establece mecanismos de participación con los diversos sectores del gobierno nacional y de los gobiernos regionales y locales.	X		X		X		
21. En la institución se promueve la coordinación entre las Comisiones Interministeriales, tales como el Jurado Nacional de Elecciones y la Oficina Nacional de Procesos Electorales, pertenecientes al Sistema Electoral Peruano.	X		X		X		
22. La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas entre los gobiernos locales, gobiernos regionales, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	X		X		X		
23. La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas con los diversos ministerios, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	X		X		X		
24. La institución coordina con los gobiernos regionales y municipalidades, para la implementación colaborativa de políticas públicas, aportando a la	X		X		X		

generación de confianza entre las entidades involucradas en la identificación de las personas.							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ENCUENTRO QUE LOS ÍTEMS CONSIDERADOS POR EL SEÑOR OLIVA SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA DIMENSIÓN QUE HA CONSIDERADO EN SU INVESTIGACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Francisco Martin González Rodríguez **DNI:** 17805654

Especialidad del validador:.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN SOBRE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL RENIEC

Validado por Mg Yolvi Ocaña Fernández

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planear							
1. Identifica los problemas de la institución que determinan sus objetivos y metas.	X		X		X		
2. Identifica las funciones y responsabilidades de los colaboradores a todo nivel ocupacional.	X		X		X		
3. Los procedimientos para la gestión de entrega de DNI y documentos de actos vitales de los ciudadanos, están definidos.	X		X		X		
4. Participa en el proceso de mejoras de la institución.	X		X		X		
5. Considera que la institución programa actividades y eventos relacionados la capacitación del personal.	X		X		X		
6. Identifica los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
7. Ha participado en la formulación de procesos inventario y catalogación de los bienes de la institución.	X		X		X		
8. Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la institución.	X		X		X		
9. Participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Ejecutar	Si	No	Si	No	Si	No	
10. Existen guías o protocolos de atención a los usuarios.	X		X		X		
11. Considera la necesidad de un manual de procedimiento para la institución.	X		X		X		
12. Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según su competencia en la institución.	X		X		X		
13. Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Verificar	Si	No	Si	No	Si	No	
14. Existe la asistencia técnica en los procesos de la institución.	X		X		X		

15. Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores.	X		X		X		
16. Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la institución.	X		X		X		
17. Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	X		X		X		
18. Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de la institución.	X		X		X		
19. Aplica el seguimiento de satisfacción, a través de las encuestas periódicas.	X		X		X		
20. Se realizan auditorías internas a los procesos de inventario en la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Intervenir	Si	No	Si	No	Si	No	
21. Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar el servicio.	X		X		X		
22. Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas.	X		X		X		
23. Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de la institución.	X		X		X		
24. Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda la institución.	X		X		X		
25. Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	X		X		X		
26. Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias.	X		X		X		
27. Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los productos o servicios que generan las áreas.	X		X		X		
28. Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción del servicio prestado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: YOLVI OCAÑA FERNÁNDEZ

DNI: 40043433

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN SOBRE LA VARIABLE
MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN EL RENIEC
Validado por Mg Yolvi Ocaña Fernández**

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gobierno abierto							
1. La institución garantiza y promueve la transparencia en el manejo de la información.	X		X		X		
2. Ud. ha sido informado (a) sobre la misión, objetivos, planes y metas de la institución.	X		X		X		
3. Los colaboradores son informados periódicamente sobre el presupuesto y ejecución presupuestaria de la institución.	X		X		X		
4. Se publica en la página web de la institución, la relación del Personal que labora en ella.	X		X		X		
5. Se publica la planilla de remuneraciones de los colaboradores de la institución.	X		X		X		
6. Se publica en la página web de la institución, las compras y contrataciones que se realizan.	X		X		X		
7. Las autoridades de la institución comunican a la ciudadanía los actos administrativos con efectos sobre terceros.	X		X		X		
8. Están establecidos claramente en la institución, los mecanismos de participación ciudadana.	X		X		X		
9. Los colaboradores se les ponen en conocimientos por parte de las autoridades de la institución, acerca de los programas (subsidios, becas, transferencias).	X		X		X		
10. En la institución, está establecido claramente, el procedimiento que regula el derecho a solicitar información.	X		X		X		
11. En la institución, se evidencia la existencia de una oficina, que con determinadas facultades, garantiza a las personas la operatividad del derecho a la información.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Gobierno electrónico	Si	No	Si	No	Si	No	
12. Se facilita en la institución, el acceso de los ciudadanos a servicios públicos	X		X		X		

en línea, organizados en forma sencilla, cercana y consistente..							
13. En la institución se da acceso a información permanentemente actualizada a los ciudadanos sobre las actividades de la entidad.	X		X		X		
14. En la institución, las plataformas nacionales de gobierno electrónico, están en concordancia con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.	X		X		X		
15. La institución apoya el proceso de adopción de prácticas de gobierno electrónico que permitan brindar una mejor atención al ciudadano.	X		X		X		
16. En la institución se establecen estándares para apoyar la optimización de procesos de la Administración Pública a partir de lineamientos para facilitar su informatización a través del uso de 83 TICs.	X		X		X		
17. Percibe Ud. que en la institución, se coadyuva al establecimiento del marco de interoperabilidad del Estado peruano así como los estándares de interoperabilidad entre instituciones públicas.	X		X		X		
18. La institución implementa procesos que buscan la implementación de servicios públicos en línea.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Articulación interinstitucional	Si	No	Si	No	Si	No	
19. La institución promueve el espacio de diálogo y concertación de políticas nacionales que conciernen a los tres niveles de gobierno.	X		X		X		
20. La institución establece mecanismos de participación con los diversos sectores del gobierno nacional y de los gobiernos regionales y locales.	X		X		X		
21. En la institución se promueve la coordinación entre las Comisiones Interministeriales, tales como el Jurado Nacional de Elecciones y la Oficina Nacional de Procesos Electorales, pertenecientes al Sistema Electoral Peruano.	X		X		X		
22. La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas entre los gobiernos locales, gobiernos regionales, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	X		X		X		
23. La institución coordina proyectos, planes y acciones conjuntas con los diversos ministerios, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al ciudadano.	X		X		X		
24. La institución coordina con los gobiernos regionales y municipalidades, para	X		X		X		

la implementación colaborativa de políticas públicas, aportando a la generación de confianza entre las entidades involucradas en la identificación de las personas.							
---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: YOLVI OCAÑA FERNÁNDEZ

DNI: 40043433

Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Anexo 4.
Base de Datos – Prueba Piloto

1	3	5	5	2	3	5	1	2	1	5	5	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	5	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3		
2	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	5	3	3	5	5	3	5	2	2	5	5	5	4	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	2	3	5	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	
5	3	4	4	3	3	5	3	4	1	5	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3	
6	1	5	5	4	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	3	5	5	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
7	3	3	5	4	3	4	4	2	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	5	5	3	2	1	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	3	1	1	1	1	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	
9	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	
10	3	3	4	3	3	4	4	2	1	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	5	1	3	1	1	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	5	3	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	1	5	5	5	3	5	1	4	1	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	5	1	5	1	1	1	1	2	5	2	5	4	3	3	1	3	5	3	1	5	3	3	5	
13	3	4	5	5	3	5	1	1	1	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	2	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	3	3	5	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
15	3	5	5	3	5	5	3	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	4
16	4	5	4	4	3	5	3	5	1	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2	3	4	5	3	1	3	4	5	2	5	5	1	5	1	1	1	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
17	3	4	4	3	4	5	1	4	1	4	5	4	3	3	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	4	2	2	4	4	5	1	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	5
19	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	1	5	5	2	5	5	5	4	2	5	5	2	3	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	3	2	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	1	3	5	3	3	3	3
20	5	5	4	5	4	5	3	1	1	4	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2

Base de datos encuesta

1	3	5	5	2	3	5	1	2	1	5	5	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	5	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3				
2	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	5	3	3	5	5	3	5	2	2	5	5	5	4	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	4	4	5	2	3	5	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3		
5	3	4	4	3	3	5	3	4	1	5	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3			
6	1	5	5	4	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	3	5	5	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3		
7	3	3	5	4	3	4	4	2	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	5	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3		
9	3	4	4	4	5	5	3	2	1	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	3	1	1	1	1	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4			
10	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3
11	5	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	
12	4	3	5	3	3	5	3	1	1	5	4	4	1	4	3	4	4	5	1	2	4	4	3	4	2	3	4	3	5	5	1	1	1	2	3	1	2	4	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4			
13	3	3	4	3	3	4	4	2	1	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	5	1	3	1	1	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
14	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	5	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2			
15	4	4	4	4	4	5	3	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
16	1	5	5	5	3	5	1	4	1	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	5	1	5	1	1	1	2	5	2	5	4	3	3	1	3	5	3	1	5	3	3	5				
17	3	4	5	5	3	5	1	1	1	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	2	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5			
18	3	3	5	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3				
19	3	5	5	3	5	5	3	3	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	
20	4	5	4	4	3	5	3	5	1	5	5	5	5	4	2	5	5	5	2	3	4	5	3	1	3	4	5	2	5	5	1	5	1	1	1	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5			
21	3	4	4	3	4	5	1	4	1	4	5	4	3	3	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	4	2	2	4	4	5	1	1	1	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
23	2	2	4	2	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
24	4	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
25	1	1	1	3	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
26	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	1	5	5	2	5	5	5	4	2	5	5	2	3	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	1	3	5	3	3	3	

27	5	5	4	5	4	5	3	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2			
28	1	2	5	1	3	5	1	1	1	5	3	5	1	5	1	5	5	3	3	4	4	2	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	2	4	1	3	2	5	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	2			
29	4	3	4	4	4	3	1	1	1	4	5	5	3	4	4	3	4	3	2	3	4	1	4	4	2	1	3	3	5	4	1	2	5	5	3	5	1	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	4	1	4	2	4			
30	2	3	4	4	1	2	1	3	2	2	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5			
31	3	5	5	5	5	5	3	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	2	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4			
32	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
33	5	5	5	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	3	3	4	4	3	4	3	1	1	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	2	3	4	1	3	3	5	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4			
35	4	5	5	5	5	4	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	2	1	2	1	4	5	1	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5			
36	4	4	4	1	4	5	1	1	1	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	2	5	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3			
37	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	1	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5			
38	4	4	4	5	2	5	4	1	1	5	5	2	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	1	1	1	1	5	5	2	5	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2		
39	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3			
40	5	4	5	4	4	5	4	1	1	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	2	2	2	2	3	5	5	2	4	1	1	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
41	4	2	5	4	4	5	2	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	2	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5			
42	3	4	4	4	5	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	2	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4			
43	4	5	4	4	3	5	2	3	2	2	5	4	5	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3
44	3	4	5	4	3	5	1	3	1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	2	2	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	1	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3		
46	4	5	5	5	4	5	3	5	1	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	1	4	1	5	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
47	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	1	5	5	2	5	5	5	4	2	5	5	2	3	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	3	2	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	1	3	5	3	3	3		
48	5	5	5	2	5	5	5	2	1	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	2	5	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4			
49	4	4	3	3	4	3	1	2	1	5	4	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	3			
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	2	2	1	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4		
51	4	3	4	3	3	3	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3			
52	3	3	5	1	3	5	3	3	1	5	5	3	3	2	3	3	4	5	1	5	4	1	5	1	1	1	1	3	4	5	1	5	1	1	4	2	3	3	3	3	1	5	4	3	1	1	3	3	3	1	3	3			
53	5	4	4	4	4	5	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	2	5	2	5	3	2	1	3	5	5	2	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5			

54	4	4	5	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	2	3	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	3	5	4	4	3	3	3	3
56	3	5	5	2	3	5	1	2	1	5	5	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	5	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3
57	3	5	4	2	3	4	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	1	1	1	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	1	5	5	3	3	1	5	1	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	1	5	1	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
59	3	3	5	5	5	5	3	3	1	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	2	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	3	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	2	2	3	5	2	5	2	2	2	3	3	3	5	2	3	5	4	4	4	
61	5	4	5	1	3	5	3	1	1	5	1	5	1	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	4	3	5	5	5	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
62	5	5	5	2	3	4	2	1	1	5	5	5	1	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	2	5	2	2	2	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
63	3	4	4	3	3	4	1	1	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	1	5	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	
64	4	4	5	5	4	5	3	3	1	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
65	4	4	5	4	3	5	3	3	1	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	3	3	5	3	4	5	1	1	1	4	5	4	1	3	5	1	1	1	1	5	3	4	3	4	2	3	1	1	5	5	1	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	2	1
68	4	4	5	2	3	5	2	3	1	5	5	4	5	3	4	4	1	1	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
71	4	4	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	3	2	3	3	4	5	2	3	1	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5
72	2	3	5	3	2	5	3	1	1	5	5	5	2	4	1	3	4	2	2	3	3	1	3	3	3	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	3	1	3	3	4	4	5	5	4	3	4	1	1	3	1	3	2	
73	5	4	3	4	5	5	1	3	1	5	3	3	1	3	3	4	5	5	2	3	5	3	2	2	3	5	3	5	5	2	2	3	1	1	1	3	1	3	5	5	3	3	3	3	3	5	2	2	5	4	4	5	
74	5	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	1	3	5	5	1	5	1	3	1	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	3
75	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
76	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
77	5	5	5	4	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	1	3	1	1	1	1	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
80	5	5	5	5	4	5	1	1	1	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	1	5	1	3	1	3	2	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	

81	3	4	5	3	4	5	2	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	1	1	1	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5		
82	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
83	4	3	4	4	4	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

ANEXO 5 – FICHAS TÉCNICAS DE LAS VARIABLES GESTIÓN POR PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Tabla 18:

Ficha técnica del cuestionario de la variable 01: Gestión por Procesos

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Determinar el grado percepción sobre la aplicación del Enfoque de la Gestión por Procesos en las Agencia San Martín de Porres, del Departamento de Lima
Tiempo:	1 hora
Lugar:	Agencia del Reniec SMP
Aplicación:	Personal de registradores de DNI y/o Registradores civiles
Niveles:	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 4 <ul style="list-style-type: none"> • Planificación : 09 ítems • Ejecución: 04 ítems • Verificación: 07 ítems • Intervención: 08 ítems Total de ítems: 28
Escalas:	<ul style="list-style-type: none"> • 1 = Nunca • 2 = Casi Nunca • 3 = A veces • 4 = Casi siempre • 5 = Siempre
Descripción:	Rangos y niveles: Si las respuestas son altas: (valor de la escala) * (total de ítems) $28 \times 5 = 140$ Si las respuestas son bajas: (valor de la escala) * (total de ítems) $28 \times 1 = 28$ (Rango valor máximo) – (valor mínimo) $140 - 28 = 112$ La constante = Rango entre número de niveles $112 / 3 = 37$

Tabla 19:

Niveles y rango de la variable 1: Gestión por Procesos

Niveles	Rangos
Alto	[104 ; 140]
Medio	[66 ; 103]
Bajo	[28 ; 65]

Ficha Técnica del instrumento que mide la variable Modernización del Estado

Tabla 20:

Ficha técnica del cuestionario de la variable 02: Modernización del Estado

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Determinar el grado percepción sobre la Modernización del Estado en la Agencia San Martín de Porres, Lima
Tiempo:	1 horas
Lugar:	Agencia del Reniec SMP
Aplicación:	Personal de registradores de DNI y/o Registradores civiles
Niveles:	<ul style="list-style-type: none"> • Medio • Regular • Malo
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 4 <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno abierto: 11 ítems • Gobierno electrónico: 07 ítems • Articulación institucional: 06 ítems Total de Ítems: 24
Escalas:	<ul style="list-style-type: none"> • 1 = Nunca • 2 = Casi nunca • 3 = A veces • 4 = Casi siempre • 5 = Siempre
Descripción:	Rangos y niveles: Si las respuestas son altas: (valor de la escala) * (total de ítems) $24 \times 5 = 120$ Si las respuestas son bajas: (valor de la escala) * (total de ítems) $24 \times 1 = 24$ (Rango valor máximo) – (valor mínimo) $120 - 24 = 96$ La constante = Rango entre número de niveles $96 / 3 = 32$

Tabla 21:

Niveles y rango de la variable 2: Modernización del Estado

Niveles	Rangos
Bueno	[88 ; 120]
Regular	[56 ; 87]
Malo	[24 ; 55]

Anexo 6: Población

Tabla 22: *Distribución de servidores públicos en centros de atención Reniec - Lima*

TIPO DE CENTRO DE ATENCIÓN	UBICACIÓN	CANTIDAD
JEFATURA REGIONAL	Staff	24
OFICINA REGISTRAL	Ate	21
	Barranca	6
	Callao	27
	Chosica	10
	Cieneguilla	3
	Comas 2	7
	Comas 3	12
	Independencia	38
	Jesús María	43
	Lima	47
	Lurín	8
	Pachacamac	3
	Puente Piedra	20
	Quilca	11
	San Borja	30
	San Juan De Lurigancho	27
	San Juan De Miraflores	31
	San Martín De Porres	20
	Santa Anita	20
	Surco – Higuiereta	21
	Ventanilla	4
	Villa El Salvador	16
	Miraflores	24
	Erep Jesús María	4
	Comas 1	18
AGENCIA	Ancash	2
	Cajatambo	1
	Canta	1
	Cañete	6
	Huacho	4
	Huaral	6
	Matucana	1
	Ocros	1
	Oyon	1
	Villa María Del Triunfo	3
	Yauyos	1
	6 De Agosto	3
	Huacho	1
	Erep San Isidro	3
MAC	Callao	9
	Independencia	9
	Ventanilla	4
	Mi Perú	2
OFICINA REGISTRAL AUX.	Ora Hospital General Huacho	1
	Ora De Apoyo Santa Rosa	1
	Ora Hospital San Juan De Lurigancho	1
	Ora Hospital María Auxiliadora	1
	Ora Centro Materno Infantil De Salud - "Virgen Del Carmen"	1
	Ora Daniel Alcides Carrión	1
	Ora Nac. Daniel A. Carrión	1
	Ora Nacional Cayetano Heredia	1
	Ora Essalud - Hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho	1
	Ora Essalud – Hospital Alberto Sabogal Sologuren	1
	Ora Hospital Nacional Docente Madre - San Bartolomé	1
	Ora Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins	2
	Ora Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen	2
	Ora Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	1
	Ora Nacional Arzobispo Loayza	1
	Ora Instituto Nacional Materno Perinatal	2
	Ora Hospital Nacional Hipólito Hunanue	2
	Total	574

Fuente: Gerencia de Operaciones Registrales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23 de octubre de 2020
Carta P. 673-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dra.
MARIA MAGDALENA RIOS RAMIREZ
Gerente de Talento Humano
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - RENIEC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a OLVA GAMARRA, JAVIER JESUS; identificado con DNI N° 08594834 y con código de matrícula N° 7001259654; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec"

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador OLVA GAMARRA, JAVIER JESUS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciéndole la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE