



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión y Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de
Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Llactas Riveiro, Iván Omar ([ORCID: 0000-0003-1019-1720](#))

ASESOR:

Dr. Alva Arce, Rosel César ([ORCID: 0000-0002-4210-3046](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mis padres Alejandro LLactas (Q.E.P.D) y Rosalía Riveiro, a mi familia y a todos aquellos estudiantes que aún pasando por momentos difíciles de pandemia siguen perseverando por lograr sus metas y cumplir con sus ideales soñados.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos las facilidades para poder continuar con el Desarrollo del Proyecto de Investigación en estos momentos difíciles que atravieza el país.

A mi asesor Dr. César Alva por la confianza y dedicación que nos brindó para poder culminar de la mejor manera la tesis desarrollada.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
RESUMEN..	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONSLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Gestión de Procesos.....	19
Tabla 2. Operacionalización de la variable Optimización de Procesos.....	21
Tabla 3. Medidas de Consistencia Interna e Interpretación de Coeficiente	25
Tabla 4. Resumen de Procesamiento de Casos.....	25
Tabla 5. Estadísticas de Confiabilidad.....	26
Tabla 6. Estadística de Escala.....	26
Tabla 7. V1: GESTIÓN DE PROCESOS (Agrupada).....	29
Tabla 8. D1: SECUENCIA DE ACTIVIDADES E INDICADORES (Agrupada)..	30
Tabla 9. D2: TRABAJO EN EQUIPO (Agrupada).....	31
Tabla 10. D3: NECESIDADES DEL CLIENTE (Agrupada).....	32
Tabla 11. V2: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS (Agrupada).....	33
Tabla 12. D1: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS DE OPERACION (Agrupada)....	34
Tabla 13. D2: ORGANIZACIÓN EN DEPARTAMENTOS (Agrupada).....	35
Tabla 14. D3: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada).....	36
Tabla 15. Escala de Correlación de Karl Pearson.....	38
Tabla 16. Correlación Gestión de Procesos y Optimización de Procesos...	39
Tabla 17. Correlación Secuencia de Actividades y Optimización de Tiempos de Operación.....	41
Tabla 18. Correlación Trabajo en Equipos y Organización en Departamentos	42
Tabla 19. Correlación Necesidades del Cliente y Satisfacción del Cliente...	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfica porcentual de la variable Gestión de Procesos.....	30
Figura 2: Gráfica porcentual de la dimensión Secuencia de Actividades e Indicadores.....	31
Figura 3: Gráfica porcentual de la dimensión Trabajo en Equipo.....	32
Figura 4: Gráfica porcentual de la dimensión Necesidades del Cliente.....	33
Figura 5: Gráfica porcentual de la variable Optimización de Procesos.....	34
Figura 6: Gráfica porcentual de la dimensión Tiempos de Operación.....	35
Figura 7: Gráfica porcentual de la dimensión Organización en Departamentos.....	36
Figura 8: Gráfica porcentual de la dimensión Satisfacción del Cliente.....	37

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Comprendió una metodología aplicada considerando un enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. Asimismo, presentó un nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La muestra censal estuvo compuesto por 25 colaboradores de las diversas áreas funcionales de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de Lima, la recolección de datos consistió en la formulación de 12 enunciados bajo el esquema de afirmaciones ante los cuales se consideró la reacción (Conforme y No Conforme) de los encuestados. El procesamiento de los datos estadísticos fueron procesados por el programa SPSS Statistic V. 25.

Palabras clave: Gestión, Optimización, Procesos.

ABSTRACT

The general objective of this work is to determine the relationship between the Management and Optimization of the Issuance of Expiry Resolutions of Traffic Violations of the SAT Lima, 2021.

It comprises an applied methodology considering a quantitative approach and a hypothetical deductive deductive method. Likewise, it presents a descriptive correlational level with a non-experimental cross-sectional design. The census sample was made up of 25 collaborators from the various functional areas of the Collection Management Management of the Tax Administration Service of Lima, the data collection consisted of the formulation of 12 statements under the scheme of affirmations before which the reaction (satisfied and non-satisfied) of the respondents. The statistical data processing were processed by the SPSS Statistic V. 25 program.

Keywords: Management, Optimization, Processes.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, en lo que al ámbito mundial se refiere, la globalización ha permitido que la calidad se transforme en una pieza clave para el encontrar el éxito, y para ello necesita adoptar un sistema que le permita mejorar continuamente y con ello, la consecución los objetivos planteados en el planeamiento estratégico empresarial, abandonando los modelos tradicionales de gestión.

Maldonado, José (2018) considera que “Un planteamiento en base a gestión de procesos relaciona una serie de actividades y funciones estrechamente vinculadas, permitiendo la gestión y transformación de recursos y elementos de entrada, con el fin de cumplir ciertos requisitos de manera que satisfaga las demandas de los clientes a través de un Sistema de Gestión Integral (SGI).

Dirección Empresarial y RSC (2017) nos muestra que, “La globalización transformó el modo de gestión de las organizaciones, considera que la mundialización de la economía y la expansión global de las compañías han provocado un cambio en el modelo de dirección empresarial. Tradicionalmente, el planeamiento de las empresas gira en torno a tres elementos: maximización de beneficios, reducción de los costes y adquisición de maquinaria sofisticada. Sin embargo, a finales del siglo XX la globalización trajo consigo una falta de perspectiva a favor de nuevos cimientos a considerar en el desempeño de la administración de una firma.

En América Latina, por otro lado, Dávila, Elkin (2016) enfoca su atención en los emprendedores, el cual el progreso económico depende no solo del esfuerzo para lograr el éxito, sino también de condiciones externas que se manifiestan para su crecimiento, o caso contrario, su estancamiento. Al referirnos a Latinoamérica a nivel de región, desde la década de los noventa (90's), emprendió unas reformas en sus economías más compactas, facilitó la viabilidad de los productos y servicios de las economías capitalistas más potentes del mundo, de manera que los bienes latinoamericanos accedan a su vez a esas economías, generando una nueva perspectiva en las relaciones comerciales vigentes en ese momento.

Adicionalmente, Jhon David (2017) nos indica que “La optimización de procesos propone variar el propósito buscado por la calidad, enfocándose satisfacer las necesidades del usuario final, el cual está basada en el esfuerzo de los colaboradores hacia las metas planteadas por la empresa (eficacia global), en lugar de aquellas metas propuestas por cada área (eficiencia local), el diseño de procesos agregando valor a las distintas actividades que las integra, centrar la atención en las mejoras que requiere la empresa, despliegue de una estrategia organizacional definiendo un esquema clave de procesos relacionados con puntos críticos o ventajas competitivas para obtener el éxito que ha planteado, trabajo en equipo mediante procesos transversales involucrando todas y cada una de las áreas funcionales”.

A nivel local, Contreras, Fortunato; Olaya, Julio y Matos, Fausto (2017) nos dice que “Se ha establecido una metodología que permitió la implementación de una Gestión de Procesos en las todas las entidades de Administración Pública bajo el marco del DS N° 004-2013-PCM, complementado por el documento considerado como orientador de la PCM del 2015, considerando que esta representa un cambio cultural, enfatizando prioritariamente en aspectos que permiten un punto de partida y su posterior desarrollo en establecer una Gestión por Procesos mediante pautas que deben desarrollarse exclusivamente por cada entidad independientemente de su razón de ser, sus particularidades y su grado de desarrollo.

Chaname, Cesar (2015) enfatiza dos enfoques “La Gestión de Procesos y el rediseño de sus estructuras creando Direcciones de Operaciones, nos dice que una entidad pública no puede limitarse únicamente al cumplimiento de un ROF enfocado en un paradigma funcional. Tanto la gestión de procesos como la dirección de operaciones adquieren importancia al poner en relevancia la satisfacción del ciudadano ante las necesidades adherentes a él, dejando de lado el cumplimiento de las funciones que exigen el paradigma tradicional el cual no conlleva a ningún fin específico y, debido a ellos, no genera ningún valor público.

Begazo, Domingo y Fernández-Baca, Walter (2016) dice que “Dice que las estructuras básicas para que los usuarios del servicio público sean más exigentes respecto a satisfacer necesidades, se debe al proceso de globalización de los

mercados establecida a inicios del siglo XXI, desarrollándose en un entorno de competencia primordialmente en el sector privado producto de la apertura económica de los mismos.

El Dr. Zaralegui, J.R (1999) “Explica que la Gestión por Procesos está estrechamente relacionada a las secuencias de actividades de transformación, los cuales parten de una serie de informaciones a gran escala, datos informáticos, medios materiales, pedidos, especificaciones, denominados “inputs” para alcanzar los resultados que se entregan a los clientes en la ejecución de cada proceso.

Cabe mencionar que se determinó el problema general ¿De qué manera se relaciona la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021?

Asimismo, los problemas específicos a considerarse son: ¿Cómo se relacionan la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021? ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021? ¿Cómo se relacionan las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021?

Como justificación en el aspecto teórico, la presente investigación tuvo por finalidad valorar la discusión académica identificando el nivel de implicancia de la variable 1 Gestión por Procesos estudiado por Hitpass (2017) quien nos indica que la actual era globalizada se caracteriza por un entorno competitivo, trayendo consigo nuevas conceptualizaciones de calidad. Debido a ello, la Gestión por Calidad Total se caracteriza por promover modelos de excelencia necesarios para innovar e introducir una mejora continua en todas las funciones que desempeña la empresa y los resultados económicos. Mientras que, para la variable 2 Optimización de Procesos, Avendaño y Almanzar (2017) manifiestan que actualmente se ha manifestado un crecimiento exponencial respecto al número de organizaciones que utilizan diversos instrumentos para la que le permitan una mejorar en la calidad de sus bienes y servicios.

Como justificación metodológica, con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos en el presente estudio, se formuló un instrumento de validación de obtención de datos Chi cuadrado, tanto para la variable 01 Gestión de Procesos como para la variable 02 Optimización de Procesos para determinar la relación existente entre las mismas. Cabe precisar que los instrumentos en mención fueron elaborados y tamizados, por el juicio de expertos, antes de aplicarlos, para posteriormente ser filtrados mediante la validez y confiabilidad. Cabe mencionar que se estableció encontrar el nivel de implicancia entre las dos variables, ejecutándose los instrumentos de medición y su posterior procesamiento en el programa SPSS Statistic V. 25.

Como justificación práctica la presente investigación tuvo como fin sustentar teóricamente la gestión y optimización por procesos, considerándolo como el eje clave para el logro del éxito en la gestión aplicada en las entidades públicas, en el cual la implicancia de una gestión por procesos es considerada un elemento útil tanto para el directorio de la empresa como para los profesionales encargados de ejecutar actividades específicas en el desarrollo de sus funciones. Por ende, los resultados obtenidos en la presente investigación serán derivados tanto al Gerente de Gestión de Cobranza y como al Especialista del área Funcional de Control de la Deuda del Servicio de Administración Tributaria, ubicada en el distrito de Cercado de Lima. Los mismos que serán los responsables de tomar las decisiones idóneas a fin de mejorar la gestión del personal administrativo, adoptando las acciones correctivas que corresponda y permitan ejecutar una adecuada gestión y una optimización de procesos de emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito.

Se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión y la Optimización de Procesos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Asimismo, los objetivos específicos son: Definir la relación entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021. Definir la relación entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos

en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021. Definir la relación entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Como hipótesis general, se consideró si existe relación significativa entre la Gestión y la Optimización de Procesos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Asimismo, las hipótesis específicas a considerarse son: Existe relación significativa entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021, existe relación significativa entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021 y existe una implicancia significativa entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Teorías referentes a la variable Gestión de Procesos

Ishikawa (1988) en su Teoría de Gestión de Calidad Total nos muestra que una deficiente gestión de calidad no solo tiene una incidencia negativa en las actividades de la empresa, así como a los trabajadores, sino afecta de igual manera a los proveedores, clientes y demás agentes que guardan relación con la cadena de valor que existe en la empresa. Resalta la importancia del control de calidad, el cual, considera que tiene implicancia en todos los ámbitos que requiere de una gestión adecuada, incluido la administración de personal, todos los aspectos referidos con la atención de las demandas del cliente y el servicio aplicado posterior a ello. Muestra total preocupación por el capital humano, y es donde su teoría muestra relevancia, ya que define que la calidad total revela las condiciones más óptimas del colaborador, por ende, sustenta que la calidad total tiene estrecha relación con la capacitación del recurso humano y que este se vea reflejado en el compromiso con la calidad.

Enfatiza en el término de “Círculos de Calidad” considerándolo como un mecanismo que tiene como único fin el logro de la calidad donde la participación del personal tiene mayor relevancia; consiste en grupos de trabajadores que, de manera voluntaria, se reúnen para identificar, analizar y solucionar problemas relacionados con el nivel de calidad que desempeña la empresa, de manera que mejoren la calidad de los productos e impulsen la motivación de los empleados. Plantea, que es indispensable la utilización de siete herramientas fundamentales para el control de calidad:

Hoja de control (recolección de datos), Histogramas (gráficos de distribución de frecuencia de una variable), Diagrama de Pareto (gráficos que clasifican fallas según su importancia), Gráficos de Control (muestran la evolución que se visualiza en el desempeño de un proceso), Estratificación (diagramas de flujo de los pasos a seguir en un proceso), Diagrama de Causa-Efecto (ordena por categorías las causas que se identifican de un problema).

Carlos Fong (2005) en su Teoría de Recursos y Capacidades se enfoca en una descripción existente entre la ciencia económica, las estrategias establecidas por la empresa y la práctica que se ejecuta dentro de la organización. Donde diversos estudios realizados por investigadores de la gestión estratégica, mediante la metodología tradicional de estudio de caso, mostraron la existencia de beneficios extraordinarios de largo plazo en algunas empresas. En términos empresariales, en el campo de la gestión estratégica, lo fundamental es la manera como las empresas consiguen la ventaja competitiva y la conservan en el tiempo, ya que de ella deriva el éxito reflejado en la consecución de beneficios extraordinarios de largo plazo.

La ventaja competitiva toma relevancia cuando ante la presencia de variedad de calidades de los productos ofertados, las unidades económicas ven la oportunidad de obtener beneficios superiores que aquellos que se producirían cuando existe un equilibrio producto de la competencia perfecta. La obtención de beneficios extraordinarios depende de la ventaja competitiva que permitan establecer costos más bajos que los competidores directos, o que cuenten con la posibilidad de ofertar un bien o servicio diferenciado con los atributos claves para los criterios de compra de los consumidores de su mercado objetivo, y que, por lo tanto, estos estén dispuestos a pagar por él un precio elevado. Esta teoría define que los beneficios extraordinarios de la empresa son los ingresos generados por recursos considerados altamente valiosos, los cuales se transforman en la fuente de diferenciación en relación a sus competidores. En este sentido, son escasas las veces en que se puede hablar de un recurso único como base de la ventaja competitiva, ya que se requiere del uso de recursos complementarios que permiten la utilización de los recursos superiores, los cuales son los generadores de rentas extraordinarias.

Cummings y Worley (1993) basa su Teoría de Sistemas Socio Técnicos en dos premisas fundamentales: “Los sistemas de trabajo efectivos tienen el deber de perfeccionar las relaciones entre los recursos humanos y técnicos”; y “Dichos sistemas deben administrar eficientemente los factores externos que los relaciona con el ambiente, tanto con su interacción con factores externos como la protección que se requiere de los mismos”. Asimismo, la aplicación de los sistemas socio

técnicos tiene implicancia “altamente participativa”, involucrando a todos los agentes pertinentes, incluyendo gerentes, expertos del personal, ingenieros y empleados.

Teorías referentes a la variable Optimización de Procesos

Goldratt (1995) en su Teoría de las Restricciones (TOC) postula que en un proceso multitarea el ritmo de producción llevará el ritmo del engranaje más lento. Propone un conjunto de estrategias gerenciales que ayudan a identificar aquellos obstáculos para el logro de objetivos reconociendo que el nivel de producción de un sistema, consiste en una diversidad de pasos, en el cual el resultado óptimo de cada uno de aquellos pasos depende del resultado de los pasos previos. Dicha producción del sistema estará restringida los pasos de menor productividad o de menor relevancia. Dicha teoría pone en manifiesto los cuellos de botella que no permite el adecuado flujo productivo, por tal motivo propone formación continua a los ejecutores del proceso de producción para analizar la problemática de Distribución y Cadena de Suministro, aplicar simulaciones y ejemplos derivados de la propia experiencia para una comprensión efectiva de la información y de esa manera cuestionar los resultados tradicionales de manera que se manifiesten oportunidades de mejora en lo que respecta al análisis situacional del negocio.

Domínguez (2004) en su Teoría Difusa una Alternativa en la Optimización para la Mejora Continua propone que en las diferentes actividades y proyectos que se establecen en las organizaciones, la mejora de sus actividades es un objetivo que se desea alcanzar, ya que permite evaluar el nivel de significancia en los resultados obtenidos. En el tema de optimización, la planeación experimental cumple un papel fundamental a fin de establecer las condiciones óptimas de operación de un proceso. La teoría difusa toma relevancia en la toma de decisiones que se establecen en el proceso de optimización, ya que el procedimiento que se formula surge de la técnica de orden de preferencia por similitud a la solución ideal (TOPSIS). En conclusión, la idea fue proponer una técnica que permita optimizar la media y la desviación estándar de manera conjunta, el cual consiste en construir un índice tomando en cuenta dos soluciones, la ideal que se desea y una negativa ideal.

En función a los **estudios realizados internacionalmente**, se ponen en manifiesto algunos estudios realizados con características relevantes, los cuales son:

Granizo (2018) en su tesis denominada Optimización de los Procesos de una Empresa Comercial Caso: BC Llantas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador, tuvo como fin optimizar los procesos de manufactura de la empresa BC Llantas para lograr mayor productividad. Dicha investigación permitió definir los instrumentos y técnicas que requiere la optimización de procesos. Asimismo, se desarrolló un nuevo modelo de negocio, determinando una mejora continua cada uno de los procesos claves, depurando procesos y registros innecesarios y de esa manera optimizar tiempos de operaciones y disminuir los costos.

Burbano y Fonseca (2016) en su tesis denominada Optimización de los Procesos Productivos en la Fabricación de Puertas de Madera, en Muebles Fonseca de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador, tienen por finalidad en el estudio realizado, mejorar los procesos establecidos en cada una de las áreas funcionales involucrados en la producción, considerando a estas como las tres etapas más relevantes para la elaboración de puertas de madera (armado, lacado y empacado). Analizó la oportunidad de establecer sistemas idóneos, y de esa manera estandarizar el tiempo a aplicarse dentro de la planta de producción para una optimización de sus procesos. Existía un permanente retraso en la producción que incidía en el disminuir el prestigio de la empresa por el incumplimiento en la entrega del producto final dentro de los plazos coordinados. Finalmente, su objetivo fue optimizar los procesos productivos a través de la ingeniería de métodos para la mejora de la productividad de la empresa Muebles Fonseca de la ciudad de Riobamba – Ecuador.

Solís y Chávez (2010) en su investigación denominada Marco Teórico sobre la Teoría de la Restricción Aplicada a la Empresa Fundiciones y Trabajos Técnicos de la Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador, logró determinar que la antigüedad de las soldadoras es un factor esencial en la formación de cuellos de botella, identificó que existe falta de formación hacia el personal antiguo para cambiar su forma de pensar en cuanto a la nueva estrategia de manufactura (TOC) y actualizar las soldadoras a un sistema más eficiente. Asimismo, recomendó realizar la implementación de la Jefatura de Planta y Supervisión de la sección, adquirir nuevas soldadoras que cumplan con los estándares actuales e involucrar a la alta gerencia en la difusión y apoyo a la implementación del concepto TOC, en la sección de tubos y posteriormente en toda la planta de cocina.

Ahora bien, en relación de los **antecedentes a nivel nacional** tenemos:

De la Cruz (2018) en su tesis Gestión de Procesos para Mejorar la Eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, presentó como objetivo general aplicar la gestión por procesos con el fin de promover una propuesta para mejorar la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del PNVR del MVCS. Dicha investigación logró desarrollar un planeamiento estratégico evidenciando una reducción en los tiempos de llenado de fichas in situ y un aumento del tiempo de registro de datos al SIS_BENEF, detectando los errores presente en el proceso y, finalmente, logrando efectividad en el sistema.

Mallqui (2015) en sus tesis Optimización del Proceso de Selección e Implementación de Metodología Técnica para la Selección de Personal Operativo en una Planta de Confecciones de Tejido de Punto para Incrementar la Productividad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, tuvo como objetivo determinar la optimización de proceso mediante una técnica denominada test Mac Quarrie con el fin de incorporar al personal operativo y efectuar el seguimiento de su impacto en el aumento de los niveles de producción. Como resultado, se comprobó que el nivel de correlación mediante la aplicación del sub test en los procesos de punteado, copiado y localizado, y la productividad del operario.

Alarcón (2017) en su tesis Modelo de Mejora Continua Basado en Procesos y su Impacto en la Calidad de los Servicios que Perciben los Clientes de la Empresa de Servicios Servifreno de la Ciudad de Quito de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, pretendió determinar el impacto producido en la calidad en los servicios ofrecidos por la empresa Servifreno de la ciudad de Quito – Ecuador aplicando una mejora continua en sus procesos. Como resultados de la investigación se comprobó que el aplicar una mejora continua en los procesos determinó de manera positiva la dimensión de tangibles, en la capacidad de respuestas y en la seguridad que perciben los demandantes de los servicios de la que ofertan las empresas.

Quispe (2018) en su tesis Optimización de Procesos para Incrementar la Productividad en el Área de Ensamblado de la Empresa Polindustria S.A (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar que las optimizaciones de flujos incrementa de forma significativa la productividad del área de ensamblado de la empresa Polindustria S.A, su trabajo se sustentó la teoría de Kiyoshi, Susaki: sostiene que en todo proceso la optimización permite tener operaciones eficientes y eficaces; así también lo sostiene Gutiérrez, Pullido Humberto quien considera a la productividad como el producto de la eficiencia por la eficacia.

Tomando en cuenta las teorías relacionadas a la Gestión de Procesos según Contreras, Fortunato, Olaya, Julio y Matos, Fausto. (2017) nos dice que las organizaciones manifiestan una constante gestión del cambio, en el cual prima la demanda de sus clientes y su entorno, evidenciado mediante el diseño y la estructura organizacional. Con este tipo de gestión la empresa es considerada como un conjunto de departamentos insuficientemente comunicados entre sí, perdiendo la imagen global de qué y para qué se están organizando.

Respecto a la Optimización de Procesos, Mallar, Miguel (2010) orienta su estudio al desarrollo de la misión de las entidades, satisfaciendo de las necesidades del usuario final, así como de sus proveedores, empleados, accionistas y sociedad en general, en lugar de centrar su atención en una cadena de mandos y en las funciones que cumple cada departamento en su estructura organizativa. Empresas líderes cambiaron su metodología organizativa eligiendo los procesos más relevantes, individualizándolo, analizándolos, mejorándolos y finalmente aplicando dicho enfoque para la transformación de sus organizaciones. No obstante, el nuevo enfoque en la gestión por procesos exige atender los requerimientos de la producción que generan mayor valor, mientras el esquema tradicional dirigía sus actividades agrupándolas según necesidades en el aspecto técnico, este nuevo enfoque dirige todas esas actividades a la atención de las demandas del usuario final. De esta manera es que se resalta el concepto de Reingeniería de Procesos, el cual se sostiene en un desarrollo que va desde una perspectiva estática estructural, hacia una orientada a la dinámica y la secuencia de actividades que generan valor. Es por ello que la Gestión por Procesos son considerados como Organización de Procesos u Organización de Flujos de Operaciones, centrandos su atención en la segmentación de tareas, la optimización de tiempos de operación, y sobre todo la organización en departamentos.

Avendaño y Almanzar (2017) indican que actualmente se ha manifestado un crecimiento exponencial respecto al número de organizaciones que utilizan diversos instrumentos para la excelencia en la calidad de sus bienes y servicios. La más relevante es el Control Estadístico por Procesos el cual tiene por objetivo informar en caso se presenten condiciones poco comunes en un proceso, esto se consigue a través de recolección de información y monitoreo en el tiempo, información estadística de las variables variables de calidad. Pone énfasis en considerar que las variables de calidad puedan tener dos distribuciones, una estando bajo control dominada únicamente por causas comunes de variabilidad; y otra cuando el proceso está fuera del control estadístico, es decir cuando una causa especial de variabilidad se ha presentado en el proceso. Por ello, es menester comprender que las organizaciones deben apuntar a mejorar la calidad de cada uno de sus procesos, con la finalidad de optimizar sus rendimientos productivos a fin de brindar un bien o servicio de excelencia al usuario final.

Respecto a la variable 1: Gestión de Procesos, Conte (2015) nos dice que la gestión por proceso regula toda la actividad empresarial, considerando un conjunto de disposiciones que se encargan de la planeamiento y control de los cambios que se presentan en la organización y la aplicación de acciones para la mejora de la eficacia de los procesos que la integran.

Sobre la dimensión 1: Secuencia de actividades e indicadores, Beltrán y Carmona (2002), considera que la gestión de procesos es una serie de conjunto de actividades íntegramente relacionadas o que interactúan transformando los inputs en resultados.

Sobre la dimensión 2: Trabajo en equipos Riquelme (2020), define que en el ámbito empresarial el trabajo en equipo es indispensable, los cuales han manifestado mejores resultados, basados en la coordinación y cooperación instaurando soluciones a diferentes problemas.

Sobre la dimensión 3: Necesidades del cliente final, Baba (2018) dice que muchos clientes tienen conocimiento de lo que necesitan, sin embargo tienen dificultades para expresarlo debido a que no tienen la habilidad de expresar sus pensamientos, o simplemente no cuentan con información de la terminología de los productos o servicios. Y para ellos, se debe pretender eliminar las barreras implementando un lenguaje más humano.

Respecto al indicador 1: Eficiencia, Cegarra (2015) indica que la eficiencia establece una estrecha relación entre los recursos que se suministran y los resultados obtenidos en un determinado tiempo.

Respecto al indicador 2: Eficacia, Robbins y Coulter (2016), dice que “La eficacia surge como la capacidad de tomar las decisiones idóneas que lleven a la empresa al cumplimiento de las metas propuestas en el planeamiento estratégico”.

Respecto al indicador 3: Capacidad, Blanco (2019) lo define como una potencialidad de la tasa de producción medido como resultado del proceso por unidad de tiempo o velocidad de producción.

Respecto al indicador 4: Productividad, Pernas (2015) dice que “La productividad mide la eficiencia existente entre el trabajo realizado y el capital que se utiliza para producir valor económico”.

Respecto a indicador 5: Calidad, Barrios, Hernández y Martínez (2018) nos dice que “La gestión de calidad es una estrategia de impulso a la competitividad empresarial que muestra a la organización como un conjunto de procesos interdependientes con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario final, el cual permite alcanzar ventajas competitivas a través de la aplicación de una mejora continua”.

Respecto al indicador 6: Lucro, Riquelme (2012) define al lucro como el beneficio expresado en términos económicos en una determinada empresa. También podemos entenderlo como la utilidad o provecho, o la razón principal y el motivo por el que una determinada empresa se concibe.

Asimismo, respecto a la variable 2: Optimización de Procesos, Díaz (2017) nos dice que la optimización de procesos mejora el rendimiento de las actividades involucradas en un proceso, el cual se obtiene mediante la ejecución y monitoreo, y en caso de presentar un estado de alerta, de manera inmediata se activan las medidas correctivas que se encuentran en los planes de mejora continua de la organización.

Sobre la dimensión 1: Optimización de tiempos de operación, Vilcarromero (2017) considera a la programación de las operaciones como la puesta en marcha de una planificación, el cual se encuentra relacionada con los tiempos empleados en la ejecución de dichas operaciones. Las mismas que se asignan a los proyectos, actividades, recursos disponibles; así como en la matriz de transformación se requieren diferentes métodos de programación.

Sobre la dimensión 2: Organización en departamentos, Saiz (2019) sostiene que el sistema de jerarquía por departamentos es un tipo de estructura organizacional con organigrama piramidal con un responsable por cada departamento que dependen los jefes de área, los cuales a cargo de cada uno de ellos existen responsables de sección y así sucesivamente, distribuyéndose estas en departamentos independientes orientados a una función específica.

Sobre la dimensión 3: Satisfacción del cliente, Granadillo (2017) considera que un factor crítico en un mercado competitivo es la satisfacción en el servicio al cliente, por ende es fundamental que la organización conozca a detalle las diferentes herramientas de gestión ponderando el aseguramiento de la satisfacción del cliente.

Respecto al indicador 1: Efectividad, Covey (2015) considera a la efectividad como el equilibrio existente entre la eficacia y la eficiencia; así como también considera una relación estrecha entre el proceso productivo y la capacidad involucrada en ella.

Respecto al indicador 2: Beneficio, Olaya, Matos y Contreras (2017) definen que una serie de beneficios tales como la identificación de áreas o aspectos problemáticos, permite una serie de reajustes o medidas correctivas de las acciones; estableciendo un adecuado uso de los insumos, productos y servicios, procesos, monitorio de control, entre otros.

Respecto al indicador 3: Rentabilidad, Daza (2016) dice que “A nivel general, puede considerarse como la capacidad o aptitud que tiene una organización para obtener excedentes a causa de la realización de un conjunto de inversiones.

Respecto al indicador 4: Competitividad, Espinosa (2017) sostiene que la competitividad es determinante en el éxito de una organización sin dejar de lado el fracaso en el cual también puede incurrir, ya que para que una empresa subsista en cualquier mercado competitivo, deberá desarrollar una ventaja competitiva sostenible.

Respecto al indicador 5: Automatización, Pérez-López (2015) señala que la automatización consiste en gobernar las actividades y la evolución de los procesos sin la necesidad de una intervención continua de algún operador humano.

Respecto al indicador 6: Valor, Avalos (2016) manifiesta que generar valor para el cliente significa brindar algo por lo cual se sienta realmente agradecido; y de esa haber cumplido con lo que se necesita y con lo que se quería.

III. METODOLOGÍA

3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizada fue aplicada, ya que intenta situar todos los mecanismos y estrategias que nos facilitan concentrar los conocimientos necesarios en una dirección precisa, y con un objetivo establecido, con el único fin de brindar una utilidad en el desarrollo de la misma. Según Stanovic (2007) “La investigación científica tiene como fin predeterminedar un comportamiento específico con implicancia de una configuración muy específica”.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación presentó un diseño No experimental –transversal. Corresponde no experimental debido a que no presenta ninguna variable independiente de manera que se pueda apreciar sus efectos producidos en la variable dependiente. Como indica Tohiber (2016) “En la investigación no experimental no se puede manipular la variable independiente (personalidad-diagnóstico), debido a que solamente es posible en la investigación experimental”.

3.1.3 Nivel de Investigación

El proyecto fue de nivel correlacional, debido a que según Baeza (2010) “No existen relaciones causales (causa-efecto), sino relaciones entre variables antes y después del hecho. No existe hipótesis debido a que solo se busca la relación asociación entre las variables, que estas ocurran cuando correspondan (prospectivo-retrospectivo)”.

3.2 Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Gestión de Procesos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. GESTIÓN DE PROCESOS	Contreras, Fortunato, Olaya, Julio y Matos, Fausto. (2017) nos dice que las organizaciones se encuentran en constante adaptación y cambios en función a la demanda de sus clientes y su entorno, el cual se	La Gestión de Procesos está dividido en tres dimensiones que son la secuencia de actividades e indicadores, el trabajo en equipos y las necesidades del cliente, cada uno de las dimensiones cuenta con tres indicadores, las mismas que serán	Secuencia de actividades e indicadores.	Eficiencia	1	ORDINAL
			Trabajo en equipos.	Eficacia	2	
			Necesidades del cliente.	Capacidad	3	
				Productividad	4	
				Calidad	5	
				Lucro	6	

evidencia medidas mediante
mediante la el Chi cuadrado y
gestión, el diseño y finalmente sea
la estructura procesado
organización. mediante el
programa SPSS
Statistic V. 25 para
definir la relación
existente entre las
variables del
presente estudio.

Nota: La Columna de los items representa el número de preguntas por dimensión.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Optimización de Procesos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V2. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	Mallar (2010) se orienta a desarrollar la misión de organización, mediante la satisfacción de las expectativas de todos los valores que intervienen en la cadena de valor, y a qué empresa	se a procesos la dividida en la dimensiones que son la optimización de tiempos de operación, en departamentos y por último la satisfacción del cliente, cada una para cuenta con tres	Optimización de tiempos de operación. Organización en departamentos.	Efectividad	7	ORDINAL
				Beneficio	8	
				Rentabilidad	9	
				Competitividad	10	
				Automatización	11	
Satisfacción del cliente	12					

satisfacerlos, en indicadores de lugar de centrarse medición, las en aspectos mismas que serán estructurales medidas mediante como cuál es su el Chi cuadrado y cadena de finalmente sea mandos y la procesado función de cada mediante el departamento. programa SPSS Statistic V. 25 para definir la relación existente entre las variables del presente estudio.

Nota: La Columna de los items representa el número de preguntas por dimensión.

Escala de medición

La escala de medición del presente estudio es nominal debido a que nos permite definir relaciones de igualdad o desigualdad entre los elementos de las variables de tipo cualitativo. Tal como indica Alvarez (2018) “Al efectuar una investigación es de suma importancia tener conocimiento del nivel de implicancia que existe entre dos o más variables, así como su grado de asociación, el aumento o disminución conjunto o inverso o la influencia que existe de una variable sobre otra. Es menester definir la representación gráfica, así como la manera de entenderlos e interpretarlos con el uso del Chi cuadrado”.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Arias-Gomez (2016) lo considera como “Un conjunto de casos debidamente definidos, limitados y accesibles, que será la referencia para definir de la muestra poblacional, el mismo que deberá cumplir una serie de criterios predefinidos.

El universo poblacional estuvo conformado por 25 trabajadores del área funcional de Control de la Deuda perteneciente a la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

3.3.2 Muestra

Según Tamayo (2011) indica: “La muestra genera los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso, es la que puede determinar la problemática”.

El tamaño de la muestra estuvo compuesto por 25 trabajadores del área funcional de Control de la Deuda perteneciente a la Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de Lima, el cual corresponde al 100% en relación al universo poblacional.

3.3.3 Muestreo

No corresponde la aplicación de ningún tipo de muestreo porque se trabajará con el 100% del nivel poblacional (población censal).

3.3.4 Unidad de Análisis

Estuvo compuesto por 25 trabajadores del área funcional de Control de la Deuda perteneciente a la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En primera instancia, una fuente esencial de recolección de datos fue la encuesta, técnica que se empleó para establecer el primer contacto con los individuos observados mediante un cuestionario on line.

Posteriormente, se recurrió a investigaciones realizadas, revistas electrónicas y artículos on line que nos permitió puntualmente comparar e interpretar el problema definido en el estudio realizado, en las cuales, las teorías y conclusiones fueron indispensables.

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se consideró la encuesta. Consistió en elaborar una lista de cotejo con un enfoque normativo del Procedimiento Administrativo Sancionador, el cual tiene por finalidad establecer e interpretar el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

La herramienta utilizada para la obtención de datos para el análisis y procesamiento de los resultados de investigación del presente estudio, respecto a las variables 1 Gestión de Procesos y la variable 2 Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima 2020, consistió en la formulación de 12 enunciados bajo el esquema de afirmaciones ante los cuales se consideró la reacción (Conforme y No Conforme) de los encuestados.

Tabla 3. Medidas de Consistencia Interna e Interpretación de Coeficiente

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderaada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2015) Programa Interinstitucional Doctorado en Educación

Tabla 4. Resumen de Procesamiento de Casos

		Estadísticos	
		V1: GESTION DE PROCESOS (Agrupada)	V2: OPTIMIZACION DE PROCESOS (Agrupada)
N	Válido	25	25
	Perdidos	0	0

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Tabla 5. Estadísticas de Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,893	,892	20

Tabla 6. Estadística de Escala

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
23,92	18,910	4,349	20

3.5 Procedimientos

En la investigación se realizó la formulación de 12 enunciados bajo el esquema de afirmaciones ante los cuales se consideró la reacción (Conforme y No Conforme) de los encuestados, los mismos que fueron atribuidos al juicio de 3 asesores expertos, quienes se encargaron de realizar una exhaustiva y minuciosa revisión y su posterior aprobación del instrumento de validación de obtención de datos.

3.6 Método de análisis de datos

1. Para determinar la relación de ambas variables, se elaborará una base de datos donde se guardarán los valores que se obtendrán mediante el instrumento de medición, para su posterior utilización en el programa SPSS Statistic V. 25 bajo el análisis descriptivo e inferencial.
2. Asimismo, se elaborarán *tablas de frecuencia* para presentar los resultados obtenidos en la presente investigación, con el objetivo de resumir la información estadística de ambas variables de estudio, y se ejecutarán *figuras estadísticas* que permitan una visualización más efectiva de la información.
3. Finalmente, se realizará el estadístico Chi-cuadrado (χ^2 Pearson), para ejecutar la prueba de hipótesis, el cual Pacheco (2019) nos dice que “El Chi cuadrado es la prueba de mayor utilización para realizar el análisis estadístico de variables cualitativas. Su definición deriva de la distribución de probabilidades y su utilidad permite la evaluación de la independencia entre dos variables nominales u ordinales”.

3.7 Aspectos éticos

Cabe precisar que la identidad de los propietarios que constituyeron las unidades de análisis del presente estudio se mantuvieron en reserva, ya que es de privacidad exclusiva del investigador. Asimismo, fue menester la elaboración de un Consentimiento Informado, en la cual se autoriza la ejecución del instrumento de validación para la obtención de datos y cada persona (unidad de análisis) encuestada manifestaba conocer íntegramente los fines del presente estudio tales como: el objeto de estudio, la utilización que se efectuará de los datos proporcionados, la manera de difusión de los resultados obtenidos, así como las características indispensables para su participación.

Cabe mencionar que antes de la ejecución de la prueba, se informó que la participación fue voluntaria, por lo que en caso la investigación no esté de acorde con sus intereses, gustos o preferencias, tenían el libre albedrío de no realizarla.

Asimismo, la tesis presentada fue pleno de mi autoría, el mismo que fue sometido al sistema Turnitin el cual garantizó la fidelidad del desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Se realizó una encuesta a 25 trabajadores del área funcional de Control de la Deuda perteneciente a la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de Lima, y de esa manera obtener los siguientes resultados:

4.1.1. Variable 1: Gestión de Procesos

Tabla 7. V1: GESTIÓN DE PROCESOS (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	22	88,0	88,0	88,0
	NO CONFORME	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 88%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 12%.

Figura 1

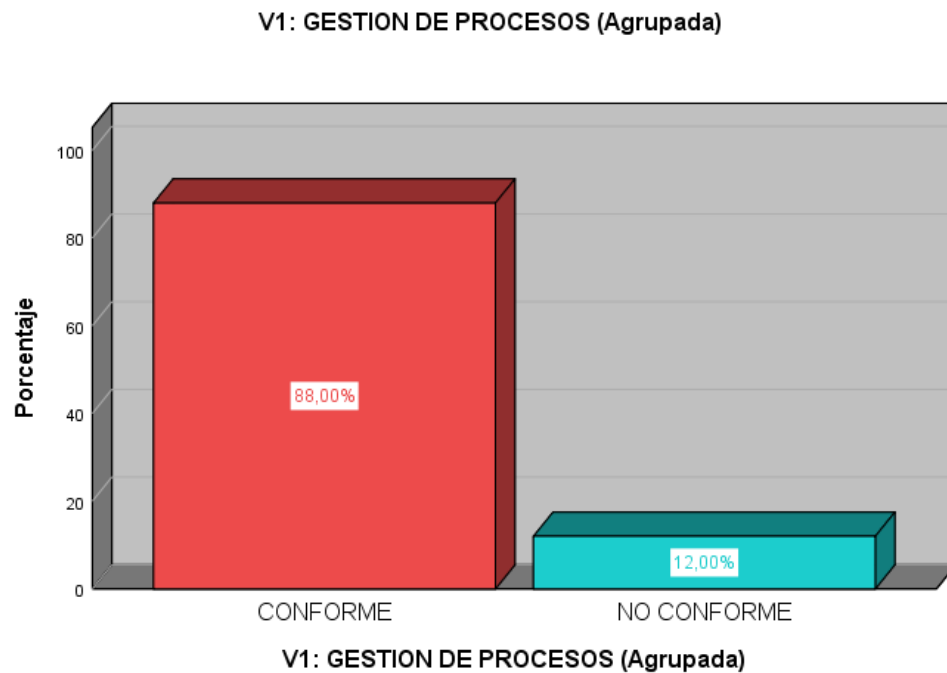


Figura 1: Gráfica porcentual de la variable Gestión de Procesos

Dimensión 1: Secuencia de Actividades e Indicadores

Tabla 8. D1: SECUENCIA DE ACTIVIDADES E INDICADORES (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	22	88,0	88,0	88,0
	NO CONFORME	3	12,0	12,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 88%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 12%.

Figura 2

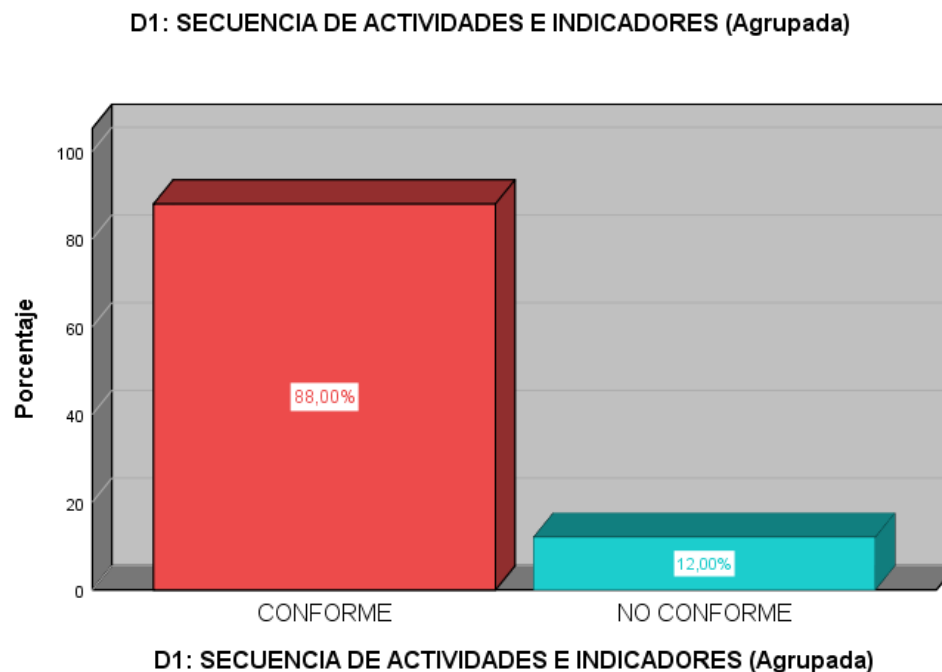


Figura 2: Gráfica porcentual de la dimensión Secuencia de Actividades e Indicadores.

Dimensión 2: Trabajo en Equipos

Tabla 9. D2: TRABAJO EN EQUIPO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	21	84,0	84,0	84,0
	NO CONFORME	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 84%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 16%.

Figura 3

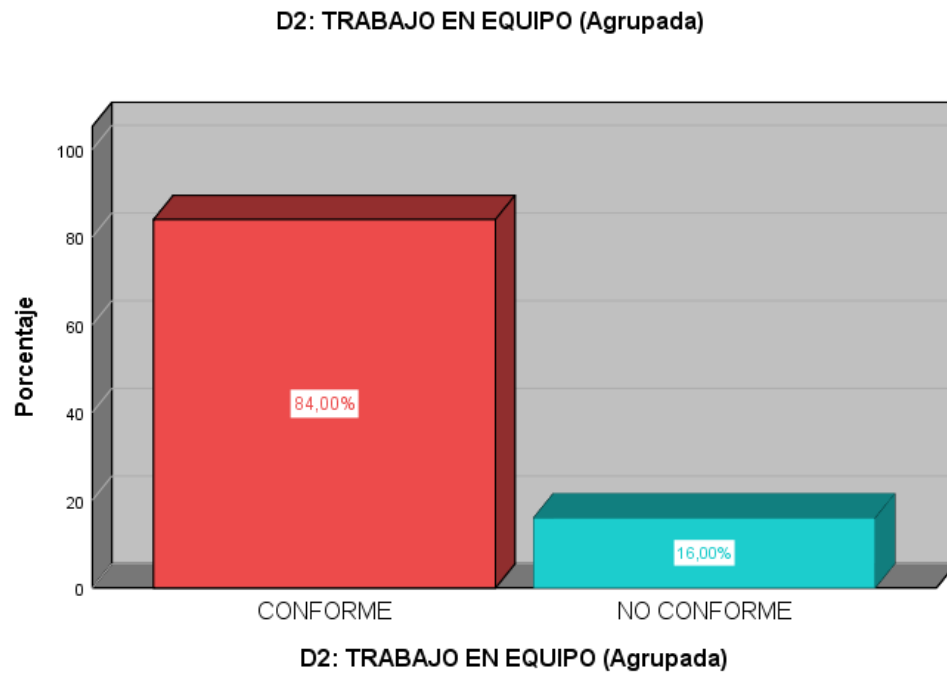


Figura 3: Gráfica porcentual de la dimensión Trabajo en Equipo.

Dimensión 3: Necesidades del Cliente

Tabla 10. D3: NECESIDADES DEL CLIENTE (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	22	88,0	88,0	88,0
	NO CONFORME	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 88%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 12%.

Figura 4

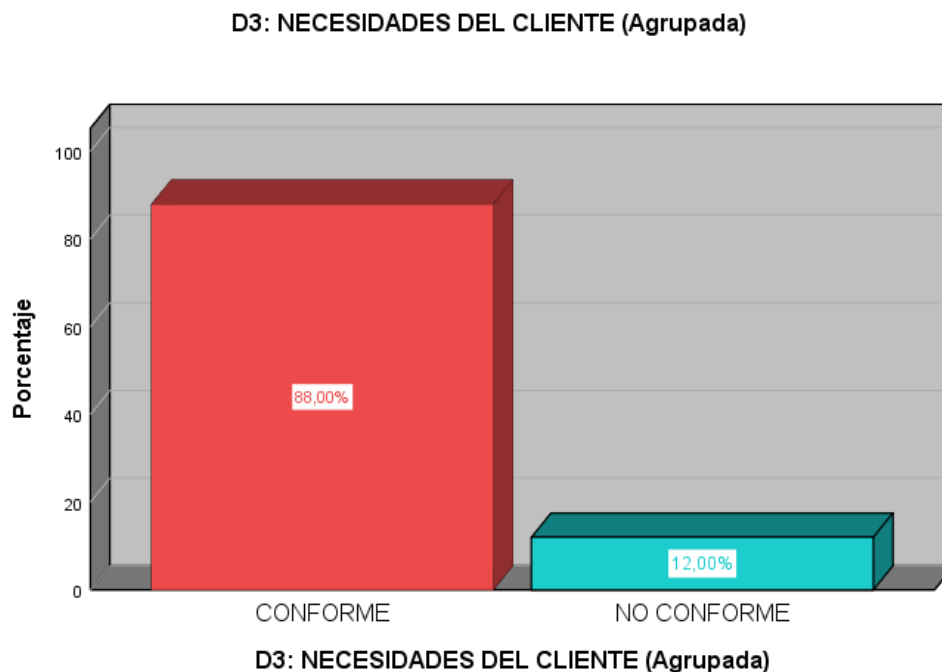


Figura 4: Gráfica porcentual de la dimensión Necesidades del Cliente.

4.1.2. Variable 2: Optimización de Procesos

Tabla 11. V2: OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	23	92,0	92,0	92,0
	NO CONFORME	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 92%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 8%.

Figura 5

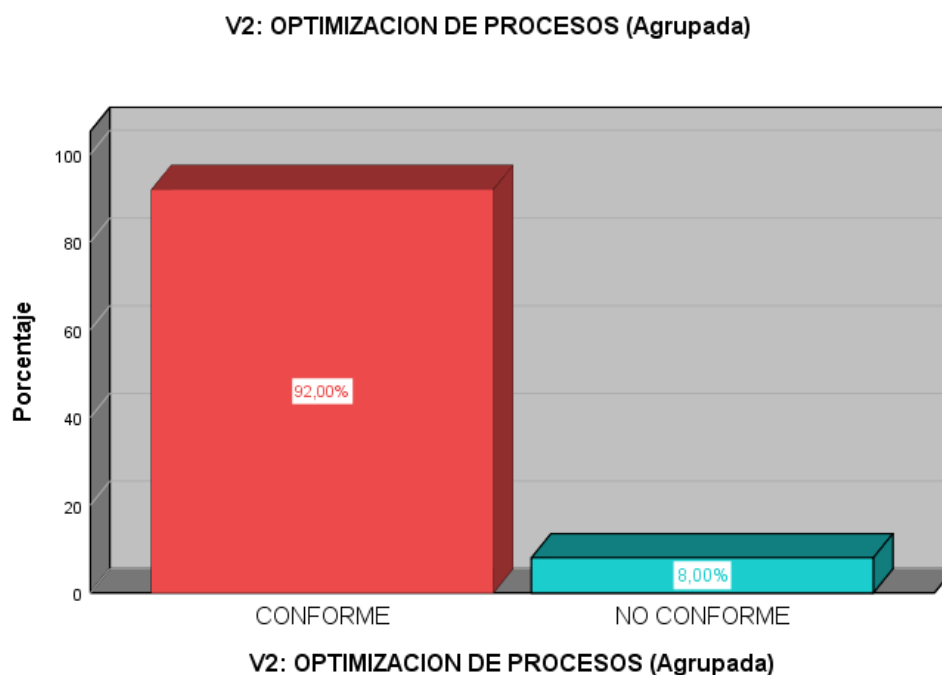


Figura 5: Gráfica porcentual de la variable Optimización de Procesos

Dimensión 1: Optimización de Tiempos de Operación

Tabla 12. D1: OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS DE OPERACION (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	24	96,0	96,0	96,0
	NO CONFORME	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 96%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 4%.

Figura 6

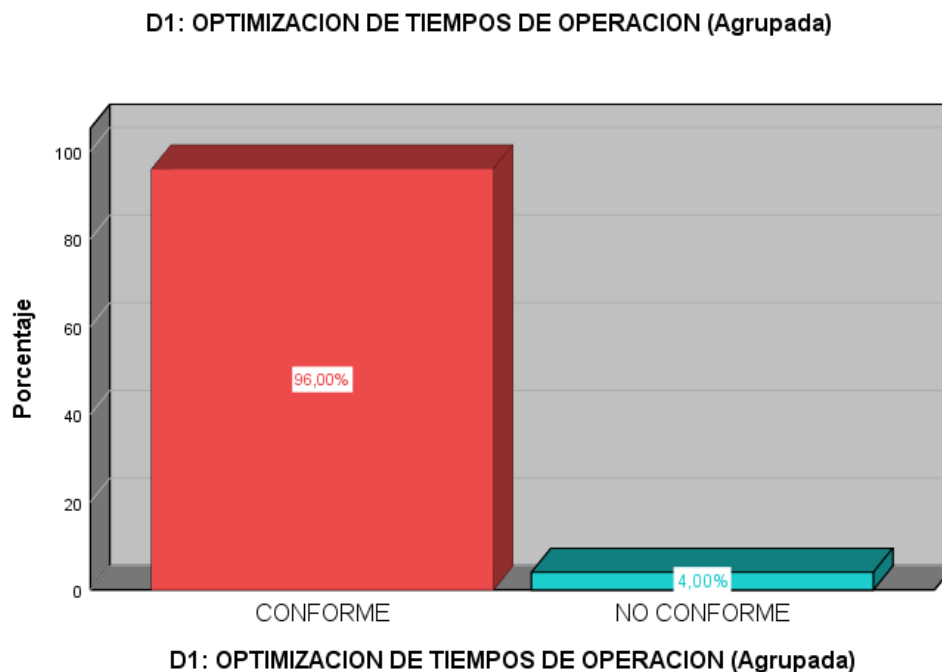


Figura 6: Gráfica porcentual de la dimensión Tiempos de Operación.

Dimensión 2: Organización en Departamentos

Tabla 13. D2: ORGANIZACIÓN EN DEPARTAMENTOS (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	13	52,0	52,0	52,0
	NO CONFORME	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 52%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 48%.

Figura 7

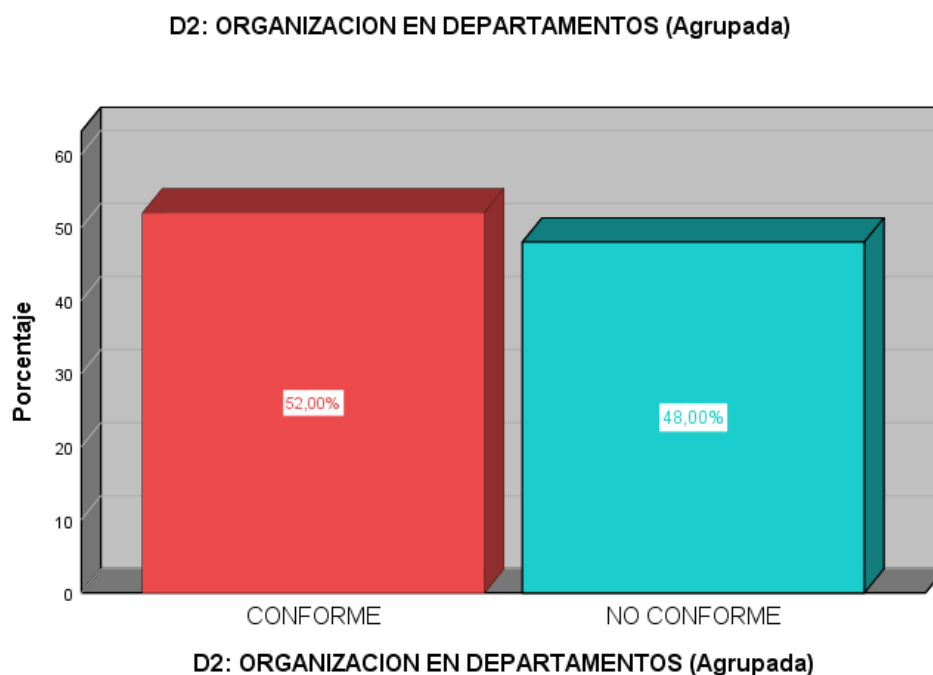


Figura 7: Gráfica porcentual de la dimensión Organización en Departamentos.

Dimensión 3: Necesidades del Cliente

Tabla 14. D3: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONFORME	23	92,0	92,0	92,0
	NO CONFORME	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Podemos observar que de los 25 trabajadores encuestados, la mayoría optó por elegir la opción Conforme con un 92%, mientras que el ítem No Conforme fue elegido por el 8%.

Figura 8

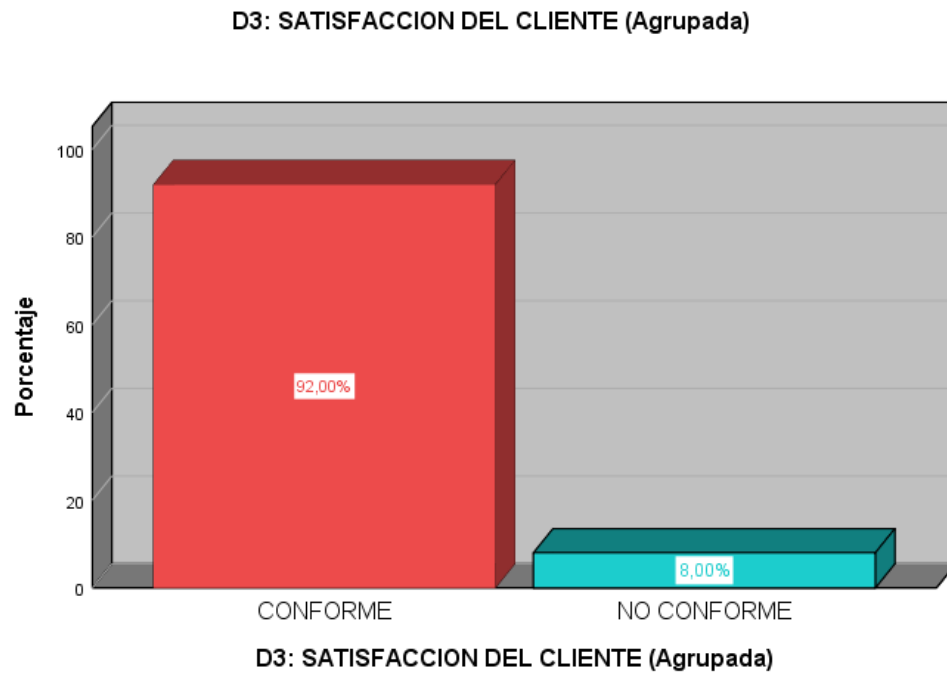


Figura 8: Gráfica porcentual de la dimensión Satisfacción del Cliente.

4.2. Anàlisis Correlacional

Regla de Decisión

Nivel de significancia: “p” es < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Nivel de significancia: “p” es ≥ 0.05 se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 .

Tabla 15. Escala de Correlación de Karl Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suarez Ibujes (2014).

Prueba de Hipótesis General

H: Existe relación significativa entre la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Tabla 16. Correlación Gestión de Procesos y Optimización de Procesos

			V1: GESTION DE PROCESOS (Agrupada)	V2: OPTIMIZACION DE PROCESOS (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: GESTION DE PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,345
		Sig. (bilateral)	.	,091
		N	25	25
	V2: OPTIMIZACION DE PROCESOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,345	1,000
		Sig. (bilateral)	,091	.
		N	25	25

Fuente: SPSS Statistic V. 25. La correlación no es significativa en el nivel 0,005 (bilateral).

Interpretación: Como podemos apreciar, el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a 0,345 el cual es positiva baja, asimismo, se puede también apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,091) teniendo un valor mayor a p (0.05) de manera que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis alterna (H_i) y se acepta la hipótesis nula (H_o). Por lo que se concluye la Gestión no tiene relación significativa con la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 1:

H: Existe relación significativa entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

H_o : No existe relación significativa entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

H_i : Existe relación significativa entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Tabla 17. Correlación Secuencia de Actividades y Optimización de Tiempos de Operación

			D1: SECUENCIA DE ACTIVIDADES E INDICADORES (Agrupada)	D1: OPTIMIZACION DE TIEMPOS DE OPERACION (Agrupada)
Rho de Spearman	D1: SECUENCIA DE ACTIVIDADES E INDICADORES (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,075
		Sig. (bilateral)	.	,720
		N	25	25
	D1: OPTIMIZACION DE TIEMPOS DE OPERACION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,075	1,000
		Sig. (bilateral)	,720	.
		N	25	25

Fuente: SPSS Statistic V. 25. La correlación no es significativa en el nivel 0,005 (bilateral).

Interpretación: Como podemos apreciar, el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a -0,075 el cual es negativa muy baja, asimismo, se puede también apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,720) teniendo un valor mayor a p (0.05) de manera que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis alterna (Hi) y se acepta la hipótesis nula (Ho). Por lo que se concluye que la Secuencia de Actividades e Indicadores no tiene relación significativa con la Optimización de Tiempos de Operación en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 2:

H: Existe relación significativa entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Tabla 18. Correlación Trabajo en Equipos y Organización en Departamentos

			D2: TRABAJO EN EQUIPO (Agrupada)	D2: ORGANIZACION EN DEPARTAMENTOS (Agrupada)
Rho de Spearman	D2: TRABAJO EN EQUIPO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,454*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	25	25
	D2: ORGANIZACION EN DEPARTAMENTOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,454*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Como podemos apreciar, el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a 0,454 el cual es positiva moderada, asimismo, se puede también apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,023) teniendo un valor menor a p (0.05) de manera que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi). Por lo que se concluye que el Trabajo en Equipo tiene relación significativa con la Organización por Departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

H: Existe relación significativa entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Hi: Existe relación significativa entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Tabla 19. Correlación Necesidades del Cliente y Satisfacción del Cliente

			D3: NECESIDADES DEL CLIENTE (Agrupada)	D3: SATISFACCION DEL CLIENTE (Agrupada)
Rho de Spearman	D3: NECESIDADES DEL CLIENTE (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,345
		Sig. (bilateral)	.	,091
		N	25	25
	D3: SATISFACCION DEL CLIENTE (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,345	1,000
		Sig. (bilateral)	,091	.
		N	25	25

Fuente: Resultados obtenidos en base al programa SPSS Statistic V. 25.

Interpretación: Como podemos apreciar, el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a 0,345 el cual es positiva baja, asimismo, se puede también apreciar que el nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,091) teniendo un valor mayor a p (0.05) de manera que, según la regla de decisión, se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta hipótesis nula (H_0). Por lo que se concluye que las Necesidades del Cliente no tiene relación significativa con la Satisfacción del Cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo con finalidad identificar si existe relación entre las dimensiones de Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión y la optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021. Cabe mencionar, que de los 25 trabajadores encuestados, el 88% estuvieron conformes con la aplicación de la Gestión de Procesos y el 92% estuvieron conformes con la Optimización que existe en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021. Por medio del análisis obtenido podemos mostrar una correlación positiva baja entre las variables Gestión y Optimización de Procesos, en el cual se obtuvo un nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,091) teniendo un valor superior a p (0.05) de manera que, según la regla de decisión se concluyó que la Gestión de Procesos realizada no tiene relación significativa con la Optimización de dichos procesos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Sin embargo, dichos resultados generan contradicción, ya que, según BantuGroup (2020) la Gestión de Procesos tiene como finalidad mejorar el rendimiento general del negocio, ya que en un entorno actual, en la que existen cambios que trascienden a una velocidad más rápida, las organizaciones necesitan romper los paradigmas internos para progresar. Asimismo, busca una visión global en base a una comunicación más ágil con el uso de una información eficaz que permitan la optimización que la empresa tiene como punto importante en el planeamiento estratégico, y esto corresponde a que existe el escenario que los participantes de las encuestas puedan brindar información incorrecta, por lo que los resultados podrían estar sesgadas por una representación no uniforme de los datos utilizados.

Asimismo, el primer objetivo específico fue definir la relación que existe entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021. Como pudimos apreciar del análisis obtuvimos una correlación negativa muy baja entre dichas dimensiones, el cual se obtuvo un nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,720) teniendo un valor superior a p (0.05) de manera que se concluyó que la Secuencia de Actividades e Indicadores no tiene relación significativa con la Optimización de Tiempos de Operación en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

El resultado de dicha investigación es contradictorio con el trabajo realizado por Rojas (2019) el cual buscó reducir el tiempo de ciclo del cierre de proyectos en la empresa SEMI PERU MONTAJES SAC y evitar la demora en la facturación y cobranza con la aplicación de la herramienta PERT_PCM. Dichó análisis logró establecer una relación significativa entre la gestión y la reducción de tiempos de cierre de proyectos con el uso de la herramienta PERT_CPM, dado que sin la aplicación de dicha herramienta el tiempo de ciclo se incrementó en un 80% de lo planeado. Asimismo, mediante un control focalizado en las actividades críticas del proyecto permitió afrontar las contingencias, tales como demoras en abastecimiento de los materiales, contingencias con las maquinarias y equipos para la ejecución de actividades.

Peter Drucker “sostiene que lo que no se mide no es posible gestionar”, y en ese sentido, la secuencia de actividades e indicadores toman un nivel de importancia ya que permite una medición que posteriormente derivan en estándares, a fin de cumplir de objetivos de la entidad mediante una medición y evaluación del desempeño de la totalidad de la entidad, ya que de esa manera, permite que la gestión sea monitoreada mediante indicadores que reflejan la volatilidad de sus variables, habilitando la identificación de oportunidades de mejora, la toma de decisiones oportunas y dirigir a la entidad hacia el cumplimiento de los planes estratégicos.

Por otro lado, el segundo objetivo específico fue definir la relación entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021. En el cual del análisis obtuvimos un coeficiente de correlación positiva moderada entre las dimensiones involucradas, y apreciamos que el nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,023) teniendo un valor inferior a p (0.05) de manera que se concluye el Trabajo en Equipo tiene relación significativa con la Organización por Departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

El trabajo realizado guarda relación con la investigación realizada por Ríos (2017) quien al haber analizado el nivel de trabajo en equipo y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza de la ciudad de Tacna, mediante una media de 85.75 concluye con que el trabajo en equipo involucra un nivel de comunicación regular dentro y fuera de los departamentos, así como de nuevas formas de desarrollar las funciones encargadas. Asimismo, recomienda a la Alta Dirección mejorar el compromiso del personal, impulsar la participación frecuente, impulsar la creatividad y la innovación, perfeccionar el liderazgo, fortalecer el interés por el personal y optimizar el alto nivel de responsabilidad entre los departamentos.

Finalmente, el tercer y último objetivo específico fue definir la relación entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021. En el cual del análisis obtuvimos un coeficiente de correlación positiva baja entre las dimensiones involucradas, y apreciamos que el nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,091) teniendo un valor superior a p (0.05) de manera que se que las Necesidades del Cliente no tiene relación significativa con la Satisfacción del Cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021.

Cabe recalcar, que la investigación realizada es contradictoria con la tesis presentada por Thornburne (2017) en la cual buscó establecer la relación existente entre el nivel de satisfacción y lealtad del cliente en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en Lima, donde mediante un nivel de significancia de -0.29 confirma una relación positiva entre dichas variables y recomienda que el gobierno debería incentivar a la realización de estudios que puedan medir la satisfacción del usuario final en las empresas del Perú.

VI. CONCLUSIONES

Con referencia al objetivo general, al definir la relación entre las variables gestión y optimización de procesos se obtuvo como resultado de porcentaje un coeficiente de correlación de 0,345 considerado como nivel positiva baja, y una significancia bilateral (Sig. = 0,091) siendo un valor superior a p (0.05) de manera que, según la regla de decisión se concluyó que la Gestión de Procesos realizada no tiene relación significativa con la Optimización de dichos procesos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021, de manera que dichos datos no fueron los esperados de obtener en la hipótesis planteada.

Asimismo, referente al primer objetivo específico al definir la relación que existe entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación se obtuvo como resultado de porcentaje de determinación 0,56%, un coeficiente de correlación de -0.075 considerado como nivel negativa muy baja, y una significancia bilateral de 0,720 siendo un valor superior a p (0.05) de manera que se concluyó que la Secuencia de Actividades e Indicadores no tiene relación significativa con la Optimización de Tiempos de Operación en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021, de manera que dichos datos no fueron los esperados de obtener en la hipótesis planteada.

Por otro lado, respecto al segundo objetivo, al definir la relación entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos se obtuvo como resultado de porcentaje de determinación 20,61%, un coeficiente de correlación de 0.454 considerado como nivel positiva moderada, y una significancia bilateral de 0,023 siendo un valor inferior a p (0.05) de manera que se concluye el Trabajo en Equipo tiene relación significativa con la Organización por Departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021, de manera que dichos datos fueron los esperados de obtener en la hipótesis planteada.

Finalmente, al definir la relación entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente, como tercer y último objetivo específico, se obtuvo como resultado de porcentaje de determinación 11,90%, un coeficiente de correlación de 0.345 considerado como nivel positiva baja, y una significancia bilateral de 0,091 siendo un valor superior a p (0.05) de manera que se que las Necesidades del Cliente no tiene relación significativa con la Satisfacción del Cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021, de manera que dichos datos no fueron los esperados de obtener en la hipótesis planteada.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación nos permite efectuar recomendaciones a la entidad, de manera que la Gerencia de Gestión de Cobranza mediante el área Funcional de Control de la Deuda puedan utilizarlo como referencia para tomar decisiones en pro de la automatización del proceso de emisión de resoluciones de caducidad.

Primero: Se recomienda ejecutar una actualización del ROF y el MOF de manera que se identifique las actividades y funciones de mayor trazabilidad, fortaleciendo el desempeño de los trabajadores en las actividades de mayor incidencia en el área, y así se considere a la emisión de resoluciones de caducidad de infracciones al tránsito como uno de los ejes principales para generar la cobranza pre coactiva.

Segundo: Se recomienda efectuar un mapeo de procesos de emisión de resoluciones de caducidad de infracciones al tránsito de forma periódica, de manera que se identifiquen los cuellos de botella existente en la emisión manual, y las deficiencias que se presentan en la elaboración de dichos documentos; así como el seguimiento respectivo de el nivel de producción, elaboración de reportes para sustentar la necesidad de una emisión automática.

Tercero: Se recomienda fortalecer las relaciones humanas entre las diferentes áreas transversales en la emisión de resoluciones de caducidad de infracciones al tránsito, unificando criterios de mejora continua, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores y especialistas; la comunicación efectiva, y establecer plazos fijos para el desarrollo de actividades complementarias.

Cuarto: Se recomienda capacitaciones continuas de servicio al ciudadano, crear conciencia en los colaboradores y especialistas que la razón de ser de toda institución pública es el ciudadano, de manera que se fortalezcan el trato y seguimiento a sus necesidades vigentes.

REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2017). Modelo de Mejora Continua Basado en Procesos y su Impacto en la Calidad de los Servicios que Perciben los Clientes de la Empresa de Servicios Servifreno de la Ciudad de Quito (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Aliaga, T. (Noviembre del 2015). La Gestión por Procesos y la Gestión por Resultados como Base de la Satisfacción del Ciudadano, *La Experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú*. Conferencia llevado a cabo en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y e la Administración Pública, Lima, Perú.
- Alvarez, A (2008, enero). Gestión de las Organizaciones Públicas. *Bogotá*. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1410_IN.pdf
- Arias, J, Jimenez, J, Villasis, M y Miranda, M. (2016, 2 de abril). El Protocolo de Investigación III. La Población de Estudio. *Alergi México*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Avendaño, G. (2013). *Optimización de Procesos en Ingeniería*. Recuperado de <http://edicionesean.universidadean.edu.co/index.php/productos-de-investigacion1/libros/libros-impresos/27-libros-impresos/423-optimizacion-de-procesos-en-ingenieria>
- Batanero, C y Godino, J. (2001). *Análisis de Datos y su Didáctica*. Recuperado de <https://www.ugr.es/~batanero/pages/ARTICULOS/Apuntes.pdf>
- Burbano & Fonseca, A & Isamale, A. (2015). Optimización de los Procesos Productivos en la Fabricación de Puertas de Madera, en Muebles Fonseca (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

- Chanamé, C. (19 de junio del 2017). La Gestión de Operaciones Basada en Procesos: Pilar de la Modernización de la Gestión Pública. Recuperado de <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/universidades/noticias/conferencia-la-gestion-de-operaciones-basada-en-procesos-pilar-de-la-modernizacion-de-la-gestion-publica-2386.html>
- Conexión ESAN. (4 de mayo 2016). La Importancia de la Gestión del Cliente. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/la-importancia-de-la-gestion-del-cliente/>
- Contreras, F, Olaya, Julio y Matos, Fausto. (2017). *Gestión por Procesos, Indicadores y Estándares para Unidades de Información*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Corral, Y. (2009, 2 de junio). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos. *Ciencias de la Educación*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- David, J. (7 de mayo del 2017). Mejoramiento de Métodos y Procesos para la Gestión Técnica de Aeronaves. Recuperado de <https://leanlatinoamerica.wordpress.com/2017/05/07/la-gestion-del-sistema-de-mantenimiento-aeronautico-por-procesos/>
- De la Cruz, K. (2018). *Gestión de Procesos para Mejorar la Eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Dirección Empresarial y RSC. (3 de noviembre 2017). La Globalización ha transformado el modo de gestionar de las empresas. Recuperado de <https://blogs.funiber.org/direccion-empresarial/2017/11/03/globalizacion-transformado-gestionar-empresas>

- Emprendepyme. (31 de mayo 2019). Áreas Funcionales y Departamentos en la Empresa. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/areas-funcionales-y-departamentos-de-la-empresa.html>
- Galindo, Mariana y Viridiana Rios (2015) *“Productividad” en Serie de Estudios Económicos, Vol. I, Agosto 2015. Mexico DF ¿cómo vamos?*
- Giraldo, J, Jimenez, J y Tabares, M. (2016, 29 de julio). Modelo para Optimizar el Proceso de Gestión de Negocio Combinado Minería de Procesos con Inteligencia de Negocios desde Almacenes de Datos. *Espacios*. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n02/a17v38n02p09.pdf>
- González, L. (6 de febrero 2015). Efectividad 360. Inspirando una Efectividad Integral con Sentido. Recuperado de <https://luisxgonzalez.wordpress.com/2015/02/06/stephen-covey-define-la-efectividad-como/>
- Granizo, C. (2009). Optimización de los Procesos de una Empresa Comercial Caso: BC Llantas (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.
- Hernández, H, Barrios, I y Martínez, D. (2018, 23 de agosto). Gestión de la Calidad: Elemento Clave para el Desarrollo de las Organizaciones. *Criterio Libre*. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hitpass, B. (2017). *Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Dm4-MGAY5vMC&printsec=frontcover&dq=autores+de+gestion+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQve2epLfpAhWnH7kGHeLeD6sQ6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>

Isotools Excellence. (3 de marzo 2015). Los Modelos de Gestión y el Enfoque Basado en Procesos. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/>

Jablonsky, J y Scocdopolova, V. (Eds) (2017). *Análisis y Optimización del Proceso de Producción en una Empresa Procesadora de Leche*. Doi: 10.4067/S0718-076420170-004-00006-6

Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos*. Recuperado de https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018

Mallqui, G. (2015). Optimización del Proceso de Selección e Implementación de Metodología Técnica para la Selección de Personal Operativo en una Planta de Confecciones de Tejido de Punto para Incrementar la Productividad (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Meetlogistic. (17 de junio 2019). Capacidad de Planta y su Relación con la Eficiencia. Recuperado de <https://meetlogistics.com/productividad/capacidad-de-planta/>

Pacheco, J. (15 de agosto 2019). Chi Cuadrada. Funcionamiento y Contraste de Hipótesis Recuperado de <https://www.webyempresas.com/chi-cuadrada/>

Perez, A. (2 de octubre 2017). Tendencias en el Desarrollo de la Organización de las Empresas. Recuperado de <https://www.esic.edu/rethink/2017/10/02/tendencias-en-el-desarrollo-de-la-organizacion-de-las-empresas/>

Power Data. (24 de junio 2018). Gestión por Procesos, ¿Qué le hace tan importante?. Recuperado de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/gestion-por-procesos-que-la-hace-tan-importante>

- Quispe, J. (2016). Optimización de Procesos para Incrementar la Productividad en el Área de Ensamblado de la Empresa Polindustria S.A (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ríos, R. (2017). El Trabajo en Equipo y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza”, en el Año 2015 (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Robbins, S. (2010). *Concepto de Administración*. Recuperado de <https://elpensante.com/stephen-p-robbins-concepto-de-administracion/>
- Rojas, G. (2019). Aplicación del PERT CPM para Reducir el Tiempo de Ciclo del Cierre de Proyectos en las Empresa Semi Perú Montajes S.A.C (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Saiz, J. (14 de octubre 2019). Estructura Funcional. Los Departamentos de la Empresa. Recuperado de <https://jorgesaiz.com/blog/estructura-funcional-los-departamentos-de-la-empresa/>
- Userlike. (2 de febrero 2018). Cómo identificar las Necesidades y Expectativas de los Clientes. Recuperado de <https://www.userlike.com/es/blog/identificar-necesidades-del-cliente>
- Vilcaromero, R. (2017). *La Gestión en la Producción*. Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/908/6/Raul%20Vilcarromero%20Ruiz_Gestion%20de%20la%20produccion.pdf
- Zárate, R. (2013). *Gestión de Organizaciones: Enfoque y Aplicaciones*. Recuperado de <http://edicionesean.universidadean.edu.co/index.php/productos-de-investigacion1/libros/libros-impresos/27-libros-impresos/286-gestion-organizacional-diferentes-aproximaciones>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE EMISIÓN DE RESOLUCIONES DE CADUCIDAD DE INFRACCIONES AL TRÁNSITO DEL SAT LIMA, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión y la Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p> <p>Hipótesis Específicas:</p>	<p>V. : 1: La Gestión de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p>			
			<p>DIMENSIONES</p> <p>I. Secuencia de actividades e indicadores</p>	<p>INDICADORES</p> <p>1.1 Eficacia 1.2 Eficiencia</p>	<p>ITEMS</p> <p>1 1</p>	<p>ESCALA</p> <p>ITEMS</p> <p>2.No conforme 1.Conforme</p>

<p>A) ¿Cómo se relacionan la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021?</p>	<p>Definir la relación entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p>	<p>H₁. Existe relación significativa entre la secuencia de actividades e indicadores y la optimización de tiempos de operación de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p>	<p>II. Trabajo en equipos</p> <p>III. Necesidades del cliente</p>	<p>2.1 Capacidad</p> <p>2.2 Productividad</p> <p>3.1 Calidad</p> <p>3.2 Lucro</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
<p>B) ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la</p>	<p>Definir relación entre el trabajo en equipos y la organización en departamentos en la</p>	<p>H₂. Existe relación significativa entre el trabajo en equipos y la</p>	<p>V. 2 Optimización de Procesos de Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones</p>			

<p>Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021?</p>	<p>Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p>	<p>organización en departamentos en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p>	<p>al Tránsito del SAT Lima, 2021</p>																			
<p>C) ¿Cómo se relacionan las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021?</p>	<p>Definir la relación entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p>	<p>H₃. Existe relación significativa entre las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente en la Emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2021</p> <p>1.-Variable 1</p> <p>LA GESTIÓN DE PROCESOS,</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1187 491 1440 560">DIMENSIONES</th> <th data-bbox="1447 491 1713 560">INDICADORES</th> <th data-bbox="1720 491 1839 560">ITEMS</th> <th data-bbox="1845 491 2016 560">ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1187 564 1440 831"> <p>IV. Optimización de tiempos de operación</p> </td> <td data-bbox="1447 564 1713 735"> <p>4.1 Efectividad 4.2 Beneficios</p> </td> <td data-bbox="1720 564 1839 735"> <p>1 1</p> </td> <td data-bbox="1845 564 2016 831"> <p>ITEMS</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 836 1440 1007"> <p>V. Organización en departamentos</p> </td> <td data-bbox="1447 836 1713 1007"> <p>5.1 Rentabilidad</p> </td> <td data-bbox="1720 836 1839 1007"> <p>1</p> </td> <td data-bbox="1845 836 2016 1007"> <p>2.No conforme</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 1011 1440 1281"> <p>VI. Satisfacción del cliente</p> </td> <td data-bbox="1447 1011 1713 1281"> <p>5.2 Competitividad</p> </td> <td data-bbox="1720 1011 1839 1281"> <p>1</p> </td> <td data-bbox="1845 1011 2016 1281"> <p>1.Conforme</p> </td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	<p>IV. Optimización de tiempos de operación</p>	<p>4.1 Efectividad 4.2 Beneficios</p>	<p>1 1</p>	<p>ITEMS</p>	<p>V. Organización en departamentos</p>	<p>5.1 Rentabilidad</p>	<p>1</p>	<p>2.No conforme</p>	<p>VI. Satisfacción del cliente</p>	<p>5.2 Competitividad</p>	<p>1</p>	<p>1.Conforme</p>			
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA																			
<p>IV. Optimización de tiempos de operación</p>	<p>4.1 Efectividad 4.2 Beneficios</p>	<p>1 1</p>	<p>ITEMS</p>																			
<p>V. Organización en departamentos</p>	<p>5.1 Rentabilidad</p>	<p>1</p>	<p>2.No conforme</p>																			
<p>VI. Satisfacción del cliente</p>	<p>5.2 Competitividad</p>	<p>1</p>	<p>1.Conforme</p>																			

		<p><i>Contreras, Fortunato, Olaya, Julio y Matos, Fausto. (2017) nos dice que las organizaciones se encuentran en constante adaptación y cambios en función a la demanda de sus clientes y su entorno, el cual se evidencia mediante la gestión, el diseño y la estructura organización.</i></p> <p>2.-Variable 2</p> <p>LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS</p> <p>Contreras, Fortunato, Olaya, Julio y Matos, Fausto. (2017) nos dice que las organizaciones se encuentran en constante adaptación y cambios en función a la demanda de sus</p>	<p>6.1 Automatización</p> <p>6.2 Valor</p>		<p>1</p> <p>1</p>	

		clientes y su entorno, el cual se evidencia mediante la gestión, el diseño y la estructura organización.	
--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
TIPO DE INVESTIGACION Aplicada McMillan y Schumacher (2005) "La investigación aplicada se centra	POBLACION El universo poblacional estuvo conformado por 25 colaboradores de las diversas áreas funcionales de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de	Variable 1: <i>LA GESTIÓN DE PROCESOS</i> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Estadística Descriptiva

<p>en un campo de práctica habitual y se preocupa por el desarrollo y la aplicación del conocimiento obtenido en la investigación sobre dicha práctica. [...]</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Baeza (2010) "Intenta inferir relaciones causa efecto. No hay relaciones causales, hay estrictamente relaciones entre variables antes y</p>	<p>Administración Tributaria de Lima.</p> <p>Total: 25 colaboradores</p> <p>TIPO DE MUESTRA</p> <p>Proporción de la población.</p> <p>TAMAÑO MUESTRA</p> <p>El universo poblacional estuvo conformado por 25 colaboradores de las diversas áreas funcionales de la Gerencia de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de Lima.</p>	<p>Autor: Llactas Riveiro, Iván Omar</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Juicio de Expertos</p> <p>Ámbito de aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración: Pública</p> <p>Variable 2: <i>LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS</i></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Llactas Riveiro, Iván Omar</p> <p>Año: 2021</p>	<p>INFERENCIAL: Estadística Inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Alfa Cronbach</p>
--	--	--	---

<p>después del hecho. Significa esperar que algo ocurra para estudiarlo, siempre centrado en el efecto.</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental - transversal</p> <p>Tohiber (2016) “ No es posible la manipulación (personalidad-diagnóstico). En la investigación no experimental la variable independiente no se puede manipular, la manipulación de la V.I. solamente es posible en la</p>		<p>Monitoreo: Juicio de Expertos</p> <p>Ámbito de aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración: Pública</p>	
--	--	---	--

investigación experimental".			
MÉTODO			
Hipotético deductivo			

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

ITEMS

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	POSICIÓN	Nº DE ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE PROCESOS	Contreras, Fortunato, Olaya, Julio y Matos, Fausto. (2017) nos dice que las organizaciones se encuentran en constante adaptación y cambios en función a la demanda de sus clientes y su entorno, el cual se evidencia mediante la gestión, el diseño y la	La Gestión de Procesos está dividido en tres dimensiones que son la secuencia de actividades e indicadores, el trabajo en equipos y las necesidades del cliente, cada uno de las dimensiones cuenta con tres indicadores, las mismas que serán medidas mediante el Chi2 (Chi cuadrado) y	Secuencia de actividades e indicadores	Eficacia	P1	1	1= Conforme	Ordinal
				Eficiencia	P2	1		
				Capacidad	P3	1		

estructura organización.	finalmente sea procesado mediante el programa SPSS V. 25 para definir la relación entre las variables de estudio.	Trabajo equipos	en	2 = No Conforme
			Productividad	P4 1
			Calidad	P5 1
		Necesidades del cliente.	Lucro	P6 1
Mallar (2010) se orienta a desarrollar	La optimización de procesos está dividida en tres		Efectividad	P7 1

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	<p>misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders – clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, – y a qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en aspectos estructurales como cuál es su cadena de mandos y la función de cada departamento.</p> <p>dimensiones que son la optimización de tiempos de operación, organización en departamentos y por último la satisfacción del cliente, cada una de las dimensiones cuenta con tres indicadores de medición de acuerdo a las dimensiones de estudio, las mismas que serán medidas mediante el Chi2 (Chi cuadrado) y finalmente sea procesado mediante el programa SPSS</p>	Optimización de tiempos de operación	Beneficios	P8	1	Ordinal	
		Organización en departamentos	Rentabilidad	P9	1		1= Conforme
		Organización en departamentos	Competitividad	P10	1		2 = No Conforme
		Satisfacción del cliente	Automatización	P11	1		
			Valor	P12	1		

Statistic V. 25
para definir la
relación entre las
variables de
estudio.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Validación de Instrumentos de Obtención de Datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión y la optimización de procesos de emisión de Resoluciones de Caducidad de Infracciones al Tránsito del SAT Lima, 2020.

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

CONFORME	NO CONFORME
1	2

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN	
		1	2
1	Se ha tomado las decisiones idóneas para una eficaz aplicación del Decreto Legislativo N°1272 en la emisión de Resoluciones de Caducidad en materia de Tránsito.		
2	Se ha aplicado eficientemente el Decreto Legislativo N° 1272 en la emisión de Resoluciones de Caducidad para la ejecución de la cobranza de las Infracciones de Tránsito.		
3	Es suficiente el personal destinado por el AFCD para la emisión de Resoluciones de Caducidad en materia de Tránsito para cumplir con las metas propuestas por el área.		
4	Se ha fomentado idóneamente los esquemas de productividad para la aplicación de Decreto Legislativo N° 1272 en la emisión de Resoluciones de Caducidad en materia de Tránsito.		
5	Existe una adecuada gestión de calidad en la atención de la demanda de los Infractores en materia de Tránsito.		
6	La interpretación del Decreto Legislativo N° 1272 ha generado beneficio económico para el AFCD en la ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.		
7	La aplicación del Decreto Legislativo N° 1272 en la emisión de Resoluciones de Caducidad ha sido significativo en la efectividad de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.		

8	Se identificaron puntos, áreas o aspectos problemáticos y se efectuaron los reajustes respectivos en beneficio de la correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.		
9	Es rentable para el AFCD aplicar los procesos posteriores a la emisión del reinicio del Procedimiento Administrativo Sancionador para la correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.		
10	Es menester definir de manera clara la competitividad existente entre las diferentes áreas funcionales que velan por la correcta aplicación del Decreto Legislativo N° 1272 en beneficio de una correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.		
11	Considera que la automatización del proceso de emisión de Resoluciones de Caducidad se encuentra apegado a la normatividad vigente aplicado en el Decreto Legislativo N° 1272.		
12	Considera que desde la aplicación del Decreto Legislativo N° 1272 a la fecha se ha generado valor en la correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.		

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Validación de Instrumentos Aprobado por el Asesor Experto Dr. Teodoro Carranza

MATRIZ PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la Investigación: "GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE EMISIÓN DE RESOLUCIONES DE CADUCIDAD DE INFRACCIONES AL TRANSITO DEL SAT LIMA, 2020"							
Apellidos y Nombres del Investigador: Liactas Riveiro, Iván César							
Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
GESTIÓN DE PROCESOS	SECUENCIA DE ACTIVIDADES E INDICADORES	EFICACIA	Se ha tomado las decisiones idóneas para una eficaz aplicación del Decreto Legislativo N°1272 en la emisión de Resoluciones de Caducidad en materia de Tránsito.		1		
		EFICIENCIA	Se ha aplicado eficientemente el Decreto Legislativo N° 1272 en la emisión de Resoluciones de Caducidad para la ejecución de la cobranza de las infracciones de Tránsito.		1		
	TRABAJO EN EQUIPOS	CAPACIDAD	Es suficiente el personal destinado por el AFCD para la emisión de Resoluciones de Caducidad en materia de Tránsito para cumplir con las metas propuestas por el área.		1		
		PRODUCTIVIDAD	Se ha fomentado idóneamente los esquemas de productividad para la aplicación de Decreto Legislativo N° 1272 en la emisión de Resoluciones de		1		

ii

NECESIDADES DEL CLIENTE			Caducidad en materia de Tránsito.	1° Conforme 2° No Conforme			
	CALIDAD		Existe una adecuada gestión de calidad en la atención de la demanda de los infractores en materia de Tránsito.		1		
	LUCRO		La interpretación del Decreto Legislativo N° 1272 ha generado beneficio económico para el AFCD en la ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.		1		

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS	OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS DE OPERACIÓN	EFFECTIVIDAD	La aplicación del Decreto Legislativo N° 1272 en la emisión de Resoluciones de Caducidad ha sido significativo en la efectividad de la cobranza de las infracciones en materia de tránsito.			
		BENEFICIO	Se identificaron puntos, áreas o aspectos problemáticos y se efectuaron los reajustes respectivos en beneficio de la correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.			
	ORGANIZACIÓN EN DEPARTAMENTOS	RENTABILIDAD	En relación para el AFCD aplicar los procesos posteriores a la emisión del inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador para la correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.			
		COMPETITIVIDAD	El ministerio definió de manera clara la competitividad existente entre las diferentes áreas funcionales que velan por la correcta aplicación del Decreto			

9

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	AUTOMATIZACIÓN	Legislativo N° 1272 en beneficio de una correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.				
	VALOR	Considera que desde la aplicación del Decreto Legislativo N° 1272 a la fecha se ha generado valor en la correcta ejecución de la cobranza de las infracciones en materia de Tránsito.				
Firma del Experto:			Fecha: 23/04/20			

Anexo 4: Consentimiento Informado



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

SAT *Financiera Digital*

Servicio de Administración
Tributaria
Calle San Martín 1000, Lima
Teléfono: 122 20000
www.sat.gob.pe

Lima, 14 de Julio del 2020

CARTA ADMINISTRATIVA N° D000347-2020-SAT-GRH

Señor:

LLACTAS RIVEIRO IVAN OMAR

MZ 0 28 LOTE 16 - BOCANEGRA - LIMA-CALLAO-CALLAO

Presente -

Asunto : SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DE OBTENCIÓN DE DATOS PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Referencia : TRAMITE N° 282-888-01361419

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para aplicar los instrumentos de validación de datos para proyecto de investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

Al respecto, se comunica que en el marco del Estado de Emergencia Nacional, el Servicio de Administración Tributaria - SAT, tiene implementado el Plan para la Vigilancia Prevención y Control del COVID - 19, por lo que para poder evaluar la autorización de su solicitud deberá presentar a detalle la propuesta de los instrumentos de validación que se aplicarían para la obtención de datos, el cual deberá cumplir las recomendaciones dadas por el Ministerio de Salud a fin de evitar la propagación del COVID - 19.

Sin otro en particular.

**ELIZABETH JANETH CUSIHUALLPA RIOS
GERENTE RECURSOS HUMANOS
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA**

SAT *Financiera Digital*

SCR/tem

Jr. Camana No. 370 - Cercado de Lima, www.sat.gob.pe

1 de 1

Este documento es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Servicio de Administración Tributaria de Lima, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.L. 009-2014-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 009-2014-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://apptributo.pcm.gob.pe/apptributo/registro/verifica> e ingresando la siguiente clave: 8882025



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LLACTAS RIVEIRO IVAN OMAR estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE EMISIÓN DE RESOLUCIONES DE CADUCIDAD DE INFRACCIONES AL TRÁNSITO DEL SAT LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LLACTAS RIVEIRO IVAN OMAR DNI: 43075777 ORCID 0000-0003-1019-1720	Firmado digitalmente por: ILLACTASR el 17-07-2021 18:47:57

Código documento Trilce: INV - 0421966