

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De
Pasaportes, Migraciones – Breña

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Dávila Martinez, Jackelyn Jame

ASESOR:

Mg. Luján Torres, Jorge

Chimbote - Perú

2017

PALABRAS CLAVE:

Tema	Gestión por procesos, Calidad de servicio
Especialidad	Administración
Línea de Investigación	Área: Ciencias Sociales Sub área: Economía y Negocios Disciplina: Relaciones Industriales

KEY WORDS:

Theme	Management by processes and quality of service.
Speciality	Administration
Line of research	Area: Social Sciences Sub Area: Economy and Business Discipline: Industrial Relations.

**GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DEL SERVICIO, DEL ÁREA
DE EMISIÓN DE PASAPORTES, MIGRACIONES – BREÑA**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar y determinar cómo influía la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

De acuerdo con el problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación fue descriptiva. El diseño que se utilizó fue no experimental de corte transversal; la población de estudio fue de 8, 800 ciudadanos, en promedio de ambos sexos de la zona urbana; los cuales son atendidos mensualmente en la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Central Breña. Se utilizó la fórmula para poblaciones finitas determinando que la muestra sea 369 ciudadanos.

Los datos fueron recopilados a través de la aplicación de una encuesta, los mismos que fueron procesadas utilizando el software SPSS versión 24, cuyos resultados son presentados a través de tablas y figuras; y han permitido determinar la influencia que tiene la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

Se demostró mediante este estudio, que el grado de asociación o relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de emisión de pasaportes, de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, tiene un grado moderado positivo, es decir que el público que asiste a realizar el trámite su pasaporte electrónico, perciben a los procesos de atención, con altos niveles de calidad. Esto está respaldado por las certificaciones que obtuvo, ISO 9001:2015 en Gestión de la Calidad - ISO 27001:2014 en Gestión de Seguridad de la Información.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was also to determine and determine how to influence the management of processes, the quality of service, in the area of issuance of passports of the National Migration Superintendence, Lima Breña Headquarters – 2017

According to the problem posed and the objectives formulated, the type of research was descriptive. The design used was non-experimental cross-section; the study population was 8, 800 citizens, on average of both sexes of the urban area; which are attended monthly by the National Superintendence of Migrations Breña Headquarters. The formula for finite populations was used determining that the sample is 369 citizens.

The data was collected through the application of a survey, which were processed using SPSS software version 24, whose results are presented through tables and figures; and they have made it possible to determine the influence that process management has on the quality of the service in the area of issuance of passports of the national migration superintendence, Lima Breña Headquarters - 2017.

This study showed that the degree of association or relationship that exists between process management and service quality in the area of issuance of passports, of the Breña Headquarters National Migration Superintendence, has a positive moderate degree, that is, that the public that attends to process the electronic passport, perceive the attention processes, with high levels of quality. This is backed by the certifications he obtained, ISO 9001: 2015 in Quality Management - ISO 27001: 2014 in Information Security Management.

INDICE GENERAL

PALABRAS CLAVE:	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1.1 Antecedentes.	2
1.1.2 Fundamentación científica	15
1.2 Justificación de la investigación	24
1.3 Problema	25
1.4 Conceptuación y operacionalización de las variables	25
1.5 Hipótesis	46
1.6 Objetivos	46
CAPITULO II: METODOLOGIA DEL TRABAJO	47
2.1 Tipo y diseño de investigación	48
2.1.1 Tipo de investigación	48
2.1.2 Diseño de investigación	48
2.2 Población – muestra	48
2.2.1 Población.....	48
2.2.2 Muestra:.....	49
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	49
2.3.1 Técnicas:	49

2.3.2 Instrumentos:.....	50
2.4 Procedimiento y análisis de la información.....	50
CAPITULO III: RESULTADOS.....	51
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION.....	87
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
Conclusiones	96
Recomendaciones.....	98
Referencias bibliograficas	101
Anexo 1	108

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes.

Antecedentes internacionales

Según Carrasco (2011). *Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado, Chile.* (Tesis para optar al grado de magister en gestión y dirección de empresas). Universidad de Chile, Santiago, Chile. En la tesis el autor arriba a las siguientes conclusiones:

- La metodología cuenta con fundamentos conceptuales adecuados para el trabajo de la calidad, aunque no tenga siempre los instrumentos idóneos para su implementación, identificando problemas como: nula priorización sistemática, baja exactitud en la clasificación del grado evolutivo de los procesos y un incipiente sistema de costeo de los procesos que mida su gestión en términos financieros transgrediendo la medición de su eficiencia operativa.
- Es importante revisar el trabajo de selección sobre aquellos procesos por gestionar, ya que su correcta ejecución evitará desencuentros entre directivos por entregarle una mayor atención a un determinado proceso, argumentando su elección y facilitando los alineamientos sobre los focos estratégicos; sin embargo, su actual planteamiento arriesga la reputación confiabilidad de esta herramienta debido a lo subjetivo de sus resultados. Es imperativo pues se precisen resultados de alto impacto para no dar la sensación de subutilizar recursos y tiempo, pues es probable que en el comienzo la atención de la organización se centre en ver la obtención resultados que avalen su existencia.

Por lo leído en esta tesis la implementación de una gestión basada en procesos cuenta con la conceptualización, aunque no tiene los instrumentos que faciliten la implementación, de forma que para ver un cambio de modo significativo y en corto

tiempo es complejo. Para esto tendría que ver cooperación, compromiso y coordinación entre las diferentes áreas y por parte de los empleados.

Según Rodríguez y Zambrano (2013). *“Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental IPSOMARY S.A. basada en un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008”*, Ecuador. (Tesis para optar al grado de magister sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiental y seguridad). Universidad politécnica salesiana, Guayaquil, Ecuador. En la tesis los autores concluyen:

- En base a los resultados de la evaluación podemos concluir que Ipsomary no realiza un control efectivo de sus procesos ni actividades relacionadas a la mejora continua de su SGC. Su objetivo se ha enfocado en asegurar la confiabilidad de los resultados de las mediciones de ensayo, mas no en garantizar la calidad del servicio debiendo afianzar su compromiso de satisfacción con el cliente, la gestión por procesos aplicando indicadores de gestión y acciones para la mejora continua.
- Posterior a la evaluación, se elaboró la propuesta de mejora continua basada en la implementación de dos modelos de gestión. La ruta de la calidad y la gestión por procesos considerando que su metodología es de fácil aplicación y no requiere de una inversión elevada, con resultados cuantificables y satisfactorios en términos de calidad y costos.,
- La capacitación es una etapa fundamental del proceso, todos los colaboradores deben conocer las políticas y objetivos de calidad, la difusión de los conceptos de mejora continua, gestión por procesos, y los procedimientos de análisis y resolución de problemas deben darse acorde a los requerimientos del puesto de trabajo.

De acuerdo con la tesis leída se concluye que el laboratorio ambiental IPSOMARY basa sus procesos en los resultados de las pruebas, no tomando en cuenta

los indicadores de los procesos que conllevan a la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Para que la mejora continua se realice los colaboradores deben estar capacitados en los conceptos fundamentales de la gestión por procesos, ya que los colaboradores es uno de los pilares dentro de la empresa.

Según Berna (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente.* Colombia. (Trabajo de investigación del diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad). Universidad Militar Nueva Granada, Bobota, Colombia. En la investigación la autora concluye:

- La teoría nos dice que las empresas deben centrar sus esfuerzos en entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y en satisfacer sus expectativas, la práctica nos lleva a un escenario en el que pareciera desencadenarse una serie de errores de las diferentes áreas de la compañía que al final repercuten de manera negativa en el cliente, mostrándonos así la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de las empresas, además de la importancia del enfoque en el cliente, en procesos y la mejora continua, pues para el caso empresarial expuesto evidenciamos al menos cinco oportunidades de mejora en cada área de esta empresa.

Por lo leído estoy de acuerdo con las conclusiones del autor ya que la implementación de una gestión por procesos basados en la mejora continua es fundamental porque basa su enfoque en el cliente y en indicadores de gestión que afianzan el sistema de gestión de calidad.

Según Berna Alpuin y Rodríguez (2014). *La Gestión por Procesos en las organizaciones la forma en la que los resultados se logran.* Uruguay. (Artículo de la empresa Deloitte s.c.). En el artículo los autores concluyen:

- Hemos reflexionado sobre los elementos fundamentales que hacen a la gestión por procesos dentro de una organización, atendiendo no sólo al componente tecnológico que le da sustento sino también a la vital importancia que tiene el entendimiento de la estrategia organizacional y la identificación de las actividades claves para generar valor y asegurar el cumplimiento de la misma.
- Creemos, como lo expresamos a lo largo de este artículo, que la adopción de un enfoque de gestión por procesos representa un desafío para las empresas que hoy trabajan bajo un enfoque de gestión tradicional basado en la especialización funcional, no obstante, y sin ánimo de desplazar a este último, la gestión por procesos debidamente implementada y sustentada en tecnologías apropiadas puede reportar enormes beneficios en términos de eficiencia, productividad, control, agilidad y flexibilidad organizacional, elementos esenciales en un entorno cada vez más competitivo y exigente.

De acuerdo con lo leído la gestión por procesos tiene puntos clave de los cuales son la tecnología, la comprensión de los objetivos y estrategias de la organización por parte de los colaboradores e identificar los procesos de valor. Por lo tanto, la gestión basada en procesos adecuadamente implementada resulta en una empresa competitiva y eficiente.

Según Agualongo (2015). *Manual De Procedimientos Para Los Supermercados "Mi Caserita"*. (Proyecto previo a la obtención del título de ingeniero en empresas y administración de negocios). Universidad regional autónoma de los andes Ambato, Tungurahua, Ecuador. En la tesis el autor arriba a las siguientes conclusiones:

- Los directivos de la organización cumplen medianamente los objetivos organizacionales y esto afecta la productividad de toda la organización.

- Los tiempos de atención a los requerimientos de los clientes no son óptimos, por lo que se ve reflejado en las ventas y la afluencia de clientes, esto afecta además a la estabilidad del personal pues disminuye las ganancias que puede generar despidos de personal.
- La empresa no cuenta con un manual de procedimientos en el Supermercado Mi Caserita para que se pueda brindar un mejor servicio a los clientes y aumente la afluencia de personas, es importante que los directivos pongan más interés en mejorar los procedimientos y de esa manera mejorar los tiempos.

Por lo leído, los directivos de la organización no cumplen con los objetivos por lo que no tienen claro muchos procedimientos esto conlleva a la insatisfacción del cliente como consecuencia al poco rendimiento económico, es decir, requieren una gestión basada en procesos para implementar un nuevo enfoque, renovar y cumplir los objetivos de la organización.

Según Guachamín (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la dirección de desarrollo tecnológico de la secretaria de movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.* (Proyecto previos para la obtención del título de Magister en Administración de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. En la tesis el autor arriba a las siguientes conclusiones:

- La implantación del modelo describe las diferentes fases para su implementación, cuyo inicio se encuentra en el cambio de paradigmas del personal las mismas que pueden resistirse al cambio, de ahí la importancia de la socialización, la participación y capacitación a fin de motivar el cambio.

- La hipótesis del presente proyecto se cumple ya que gracias a la herramienta administrativa como es la gestión por procesos nos ha permitido identificar la situación actual de los servicios de TI entregados, los procesos prioritarios o clave de la organización y a través de un marco de referencia de TI, probado por diferentes empresas del mundo y en continua evolución, proponer un modelo de gestión que permitirá sin duda su mejoría, el presente proyecto no trata de su implementación pero propone un plan para su consecución.

De acuerdo con lo leído, la implementación de un modelo de gestión basada en procesos es un gran cambio organizacional, donde existe una resistencia a nivel de talento humano por lo que se debe plantear estrategias que faciliten la comprensión de este enfoque. Dicho modelo es beneficioso ya que identifican los procesos y sub procesos que deberán ser mejorados en el futuro de acuerdo a la situación de la organización.

Según Droguett (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes.* (Seminario para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración). Universidad de Chile, Santiago, Chile. En la tesis el autor arriba a las siguientes conclusiones:

- Los estudios realizados permitieron ver que la evaluación que los clientes hacen sobre el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria tiene factores comunes. Las principales causas de insatisfacción presentes son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes. Problemas como la lentitud en

la entrega de los vehículos y el nivel de burocracia hablan de una industria en la que, por diversos motivos, las expectativas de los clientes no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales.

De acuerdo la tesis leída, considera que la insatisfacción de los clientes afecta considerablemente a la organización, ya que se tiene problema de burocracia en las entregas.

Según Morales (2011). *La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile 1990-2009.* (Tesis para obtener el grado de Doctora en Investigación en Ciencias Sociales con mención en Ciencia Política.). Facultad Latinoamericana De Ciencias Sociales, México D.F, México. En la tesis el autor arriba a las siguientes conclusiones:

- Considerando estas limitaciones y a partir de las conclusiones obtenidas surgen interrogantes que abren futuras agendas de investigación. En relación al caso chileno, nos preguntamos: ¿el efecto positivo del sistema de alta dirección pública sobre la eficiencia se verá afectado por la inestabilidad del sistema ante el cambio en la coalición política gobernante?, ¿qué tan institucionalizado está el sistema de evaluación de desempeño? En relación a la teoría, queda pendiente por responder ¿cuáles son los efectos simbólicos generados por la reforma?, ¿cómo afecta esta reforma, basada en principios racionales-eficientistas, a la confianza mutua?
- Eduquemos ciudadanos y ciudadanas, no sólo personas. Mostrémosles desde la infancia a niñas y niños, que en democracia sus ideas importan y pueden expresarlas. Si empezamos ahora, en unos 15 años posiblemente tengamos jóvenes felices de participar en las elecciones y en los procesos participativos de diseño y evaluación de políticas. Así, podremos tener una sociedad basada en valores como transparencia, confianza y

colaboración, lo cual nos permitiría realizar una reforma de la gestión pública, en la que en lugar de fortalecer un concepto individualista de democracia que debilite lo colectivo -como lo hizo la NGP-, sea posible tener en cuenta las complejidades del liderazgo, dirección y organización en democracias modernas permitiendo la participación activa de ciudadanos, funcionarios y políticos.

De acuerdo la tesis leída, la inestabilidad gubernamental de la gestión pública de ver afectada en la confianza de los ciudadanos, la reforma plantea estrategias donde los ciudadanos confíen en sus autoridades desde la infancia para que así crean en ellos de adultos como líderes permitiendo ser partes de una gestión moderna.

Antecedentes nacionales

Según Arrascue y Segura (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-201.* Perú. (Para optar el título profesional de Licenciado en administración de empresas). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. En la tesis los autores arriban a las siguientes conclusiones:

- Los encuestados en su mayoría respondieron que la clínica cuenta con equipamiento moderno, ambientes amplios y limpios (100%) si sus colaboradores están uniformados el 78% respondió de acuerdo y 22% en desacuerdo, los diagnósticos son fiables en (100%), el tiempo de espera es adecuado (100%), los reclamos son atendidos inmediatamente (33%) y en desacuerdo (67%), la clínica ofrece atención individualizada (100%), el colaborador es amable (89%) y en desacuerdo (10%), el servicio es útil (100%), volvería a solicitar el servicio (75%) y el servicio brindado fue complacido (97%). En este sentido, calidad equivale a cero defectos, calidad es hacerlo bien a la primera, calidad es la conformidad a unos requisitos previos, etc.

- El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%.

De acuerdo la tesis leída, se plantea que la calidad de servicio, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos de confianza y seguridad, uniformadas e identificadas, atención inmediata y horaria flexible, influyen en la satisfacción del cliente y la perspectiva que tiene del servicio que ofrece.

Según Ñahuirima (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas.* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, Apurímac, Perú. En la tesis el autor llega a las siguientes conclusiones:

- Con relación al objetivo general, se concluye que el p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

De acuerdo a lo leído en el trabajo de investigación, la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas.

Antecedentes locales

Según Aliaga (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” (Artículo del XX Congreso Internacional del CLAD). Lima, Perú. En el artículo el autor llega a la siguiente conclusión:

- RENIEC ha apostado por la sistematización y documentación de sus procesos, promoviendo la adopción de normas y la certificación por terceros independientes. Para el RENIEC el ciudadano se constituye como su máximo centro de atención, por lo que la gestión por procesos ha permitido integrar los esfuerzos y brindar canales integrados de atención al ciudadano, entre éstos podemos mencionar canales virtuales (chat, email, redes sociales), canal telefónico (Call center) y canal presencial, logrando mantener trazabilidad de la interacción del cliente con la institución brindar un servicio de excelencia, logrando índices de satisfacción y de confiabilidad de la ciudadanía.

De acuerdo al artículo leído, el RENIEC ha clasificado sus procesos de forma que este orientado al ciudadano y al servicio del mismo. Se implementó nuevos canales de comunicación con el usuario, logrando una mayor satisfacción en los ciudadanos.

Según Castillo (2003). *“Modelo de sistema de gestión por procesos en entidades del estado”*, Perú. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial). Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima, Perú. En la tesis el autor llega a la siguiente conclusión:

- Se han cumplido los objetivos y alcances del estudio en los aspectos relacionados con la Gestión por Procesos, se han establecido las bases para generar un proceso continuo de optimización de procesos, se han optimizado los procesos críticos, principales y propuestos alternativas de rediseño para los procesos optimizados, se han rediseñado los instrumentos de gestión de los procesos optimizados.
- Se ha propuesto la nueva estructura orgánica con la creación de dos nuevas oficinas como órganos de asesoría a la Dirección Ejecutiva: La Oficina de Planeamiento y Programación responsable por la planeación, coordinación, consolidación de los planes

operativos y la Oficina de Asesoría legal que en forma centralizada brindará el asesoramiento a la Dirección Ejecutiva y a sus demás órganos. Se debe complementar la difusión del Sistema de Gestión por Procesos en todos los niveles de la organización.

De acuerdo a lo leído en la tesis, se cumplieron con los objetivos trazados basándose en una gestión por procesos, estos procesos fueron rediseñados para su optimización. Se planteó una modificación en la estructura de la institución, oficina de planeamiento y oficina de asesoría legal, todo esto para gestionar las coordinaciones del plan operativo además de la parte legal será el apoyo de la dirección.

Según Carranza, Valverde y Vera (2016). *“Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)”*. Perú. (Trabajo de investigación presentado para optar al grado académico de magíster en gestión pública). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. En la tesis los autores llegan a las siguientes conclusiones:

- Del estudio realizado, hemos concluido que la tesis “Implementación de la Gestión por Procesos en la EMCH CFB” basada en procesos ha sido desarrollada de acuerdo a la normativa legal vigente y en cumplimiento de la misma; además, se encuentra totalmente alineada con los objetivos estratégicos de la EMCH CFB y, por consiguiente, con las políticas institucionales correspondientes. Por otro lado, el enfoque mixto, donde se prioriza el enfoque horizontal sobre el vertical, permite centrarse en los procesos institucionales de manera que puedan generar valor agregado a los resultados de los procesos existentes.
- Así mismo este proyecto es económicamente viable en cada una de las etapas de implementación y no presenta riesgos altos en todo su desarrollo, debido a su aplicación progresiva y a la priorización de los procesos en su implementación.

De acuerdo a lo leído en la tesis, se implementó la gestión por procesos en la escuela militar de chorrillos Coronel Francisco Bolognesi dirigida a cumplir con los objetivos de la institución, enfocándose en una organización horizontal.

Según Aguirre, Castañeda y Matos (2016). *“mejora de la herramienta de gestión enfocada a procesos para el acceso al crédito inmobiliario de los aportantes al fondo de vivienda militar del ejército del Perú”*. (trabajo de investigación presentado para optar al grado académico de magíster en gestión pública). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. En la tesis los autores llegan a las siguientes conclusiones:

- El trabajo de investigación muestra que el crecimiento institucional solo será posible y sostenible siempre y cuando el ORES-FOVIME ejecute la implementación del rediseño de los procesos (evaluación, aprobación y desembolso) de los préstamos y considere la ampliación de la escala, los mismos que en el corto, mediano y largo plazo están vinculados al fortalecimiento y consolidación de los créditos hipotecarios y a la satisfacción de los socios aportantes.
- A partir de las estrategias de gestión identificadas para la mejora del acceso al crédito hipotecario, el fondo tiene como objetivo principal seguir trabajando para satisfacer las necesidades de la demanda efectiva normal, dando la oportunidad de acceder al crédito al 20% por año (286 préstamos en promedio) de manera responsable y transparente. Para ello, se han renovado los procesos de gestión, desarrollando un innovador producto (ampliación de la escala de préstamos) orientado a satisfacer las necesidades de vivienda de los aportantes.

De acuerdo a lo leído en la tesis, la mejora de la herramienta de gestión enfocada a procesos para el acceso al crédito inmobiliario de los aportantes al fondo de vivienda militar del ejército del Perú, es primordial para cumplir con los objetivos de la

institución, rediseñar cada proceso es parte de la gestión ya que se tiene que adaptar y mejorar continuamente para ir acorde con los cambios sobre la ciudadanía.

Según Cobeñas y Santillán (2012). *“Optimización de algunos macroprocesos del gasto público para promover la competitividad en el Perú”*. (Trabajo de investigación presentado para optar al grado académico de magíster en gestión pública). Universidad del pacífico, Lima, Perú. En la tesis los autores llegan a las siguientes conclusiones:

- Entre los principales macroprocesos del gasto público que influyen directamente en la eficiencia del gasto público están aquellos que corresponden al sistema de endeudamiento público, sistema de presupuesto público, sistema de contrataciones y adquisiciones del Estado, sistema de control interno, y sistema de inversión pública.
- La eficiencia o ineficiencia de los mencionados macroprocesos tiene un impacto directo en el ambiente o clima de negocios que enfrentan las empresas privadas en sus transacciones con el Estado.
- El rediseño de algunos de los aspectos más importantes de los macroprocesos del gasto público contribuye a mitigar los impactos negativos de índole político y social, causados por la demora en la ejecución de los proyectos y las obras a cargo de las entidades públicas.

De acuerdo a lo leído en el trabajo de investigación, la optimización de algunos macro procesos del gasto público para promover la competitividad en el Perú afecta directamente a la eficiencia del sistema público, el rediseño de dichos procesos mejorara la perspectiva que tienen los clientes externo y proveedores sobre la institución, y la forma como realizan las negociaciones.

Según Ponce (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. (proyecto profesional para

optar por el título de ingeniero industrial). Universidad peruana de ciencias aplicadas, lima, Perú. En la tesis el autor llega a las siguientes conclusiones:

- La implementación de la “Gestión por Procesos” reduce el 50% de las causas atribuidas al defecto “Fuera de tono” por ello en el escenario optimo se logró la reducción del defecto a 1% en el promedio anual, dicha mejora incrementa del Margen Operacional entre S/. S/. 247,592 a S/. 303,067 Nuevos Soles al año.
- Finalmente, de acuerdo a los datos obtenidos en la simulación la implementación de la gestión por procesos arroja un ahorro para la empresa y tiene gran probabilidad de incrementar los niveles de productividad concluyendo así con el objetivo principal del presente trabajo de tesis.

De acuerdo a lo leído en el trabajo de investigación, Esta propuesta de implementación de gestión por procesos para, reduce el defecto en las confecciones, reduciendo costos y contribuyendo al margen de ganancias. Además, a través de este enfoque se optimizará el tiempo de producción aumentando los niveles de producción.

1.1.2 Fundamentación científica

1.1.2.1 La gestión por procesos

Según Carrasco (2011): La gestión por procesos, es una evolución de los antiguos paradigmas administrativos que tuvo un importante fortalecimiento y expansión, debido esencialmente a la implementación a nivel mundial de las normas ISO: 9000, que las empresas realizaron en masa durante los últimos 15 años. Su filosofía base es tan simple como “hacer lo que se declara realizar y declarar todo aquello que se realizará”. O sea, busca la coherencia entre estos dos ámbitos y perseguir la calidad enfocada al cliente, tratando siempre de aumentar la eficacia y eficiencia en los procesos.

Según Rodríguez y Zambrano (2013): Los productos y servicios que se ofrecen a los clientes se producen mediante procesos interdisciplinarios primarios. Los gerentes de los departamentos funcionales son responsables de partes del proceso y existe un responsable que consolida los resultados de las actividades. La administración por procesos es un enfoque para planear, controlar y mejorar procesos primarios de una organización mediante la colaboración de equipos permanentes de procesos.

Según Hernández, Arialys, Medina, Nogueira, Negrín, y Marqués (2014): Secuencia ordenada de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (outputs) para un destinatario (dentro o fuera de la empresa que lo ha solicitado y que son los clientes de cada proceso) ejecutado de una manera eficaz y eficiente para obtener un valor agregado.

Según Camisón, Cruz y González (2006): un proceso es la secuencia de actividades lógicas diseñada para generar un output preestablecido para unos clientes identificados a partir de un conjunto de inputs necesarios que van añadiendo valor. Los inputs y los outputs de un proceso concreto constituyen las salidas y entradas de otros procesos respectivamente. Los diferentes procesos de una organización están interrelacionados, de manera que la salida de un proceso constituye directamente la entrada del siguiente proceso, por lo que se hace imprescindible identificarlos bien y conocer los límites de cada uno para gestionarlos de manera efectiva.

Harrington (1993): Metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de dirigir sus procesos. Esta metodología ataca el corazón del problema de los empleados al centrarse en eliminar el desperdicio y la burocracia.

Zarategui (1999): Para responder a los cambios del entorno, cambian las metas de la empresa y sus métodos de funcionamiento, o sea sus procesos. Ya no se piensa que los procesos puedan diseñarse con una estructura ideal que vaya a permanecer inmutable con el paso de los años, por el contrario, los procesos están sometidos permanentemente a revisiones.

(Medwave, 2011): "La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo".

Los principios que orientan la gestión de procesos se sustentan en los siguientes conceptos:

- La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
- Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

El proceso va a ser el núcleo principal donde van a confluir los conocimientos de las personas que participan en las diferentes unidades funcionales de la organización, integrando los intereses propios de cada una de esas unidades en una meta común y cuyo objetivo será cumplir con las expectativas de los clientes a los que se dirige dicho proceso.

Bravo (2011): La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

Software ISO (2017). La Gestión por Procesos o Business Process Management (BPM) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes.

Rey (2017): La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

Ciencias Holguín (2013): Como respuesta a esta necesidad surge la estrategia de: la adopción de un enfoque de procesos o la GESTION POR PROCESOS, la cual busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad de adaptación al entorno

cambiante, mayor flexibilidad, más capacidad para aprender y crear valor, con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos. La gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas.

SGP (2013): Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles.

Los procesos son de dos tipos. Por un lado, los que resultan directamente de la producción de un bien o servicio, denominados “procesos clave” de la cadena de valor y, por otro lado, los denominados “de soporte”, que sirven de manera transversal a todas las actividades, tales como la administración central, la gestión financiera, del personal, la infraestructura, el equipamiento y la logística, que en el sector público están regulados por los Sistemas Administrativos nacionales aplicables a todas las entidades. En un modelo de gestión por resultados, los dos tipos de procesos deben ser optimizados.

Las organizaciones modernas estudian rigurosamente cómo optimizar, formalizar y automatizar cada uno de sus procesos internos, como parte de la “cadena de valor”. Los recursos (insumos) esenciales para optimizar la cadena de valor son el personal (conocimiento), la infraestructura (instalaciones), los equipos, las técnicas y métodos, y las finanzas.

Carrero (2013): La Gestión por Procesos es uno de los enfoques que facilitan mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión empresarial, marcada en la actualidad por el gran dinamismo del mercado y por las nuevas tecnologías. Esta nueva filosofía ha

cambiado totalmente la visión de la gestión empresarial, de tal modo que está incluida en todos los modelos de calidad como son EFQM, ISO 9001-2000, etc. (la primera norma ISO 9001, de 1994, empleaba la Gestión por Funciones).

Implementar una Gestión por Procesos conlleva un cambio en la forma de gestionar la empresa. A diferencia del enfoque funcional, la gestión se realiza de forma horizontal, es decir, en un mismo proceso pueden intervenir personas de diferentes departamentos. Se gestiona, además, a partir de indicadores, de tal modo que se está en sintonía con lo que necesita el cliente, ya sea éste interno (otros procesos o áreas de la empresa) o externo.

La Gestión por Procesos tiene su base en la identificación, control, validación y mejora de los procesos de la empresa y se clasifican en tres tipos: (a) Procesos del Negocio (core), (b) Procesos Estratégicos y (c) Procesos de Apoyo.

La Gestión por Procesos garantiza determinar las competencias correctas que deben tener o desarrollar los trabajadores, como por ejemplo los planes de capacitación dentro de las actividades de Recursos Humanos.

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002): A propósito, en la Gestión por procesos el significado más acertado para el concepto calidad es: lo que el cliente espera recibir por lo que está dispuesto a pagar en función del valor percibido. Desde este punto de vista la calidad equivale a "orientación de la empresa hacia el cliente"; por lo que la gestión por procesos se presenta como un sistema de gestión de la calidad apuntado a la calidad total.

1.1.2.2 Calidad del servicio

Según Rodríguez y Zambrano (2013): Se basa en que la calidad está determinada por lo que desea el comprador y lo que está dispuesto a pagar, es decir que tan bien

desempeña el producto o servicio la función deseada. La definición de la adecuación al uso la impulsa la satisfacción del cliente. Al final de la década de los ochenta surgió la definición de calidad como cumplir o mejorar las expectativas del cliente.

La calidad basada en la manufactura indica que la calidad es el resultado del cumplimiento de especificaciones las cuales son metas o tolerancias que imponen quienes ofrecen productos o servicios. La calidad basada en el valor la define en términos de costos y precios, un producto funcional es aquel que es funcional a un costo aceptable.

Brady & Cronin (2001): los consumidores juzgan la calidad de los servicios con base en sus percepciones del resultado técnico proporcionado, el proceso por el que se entregó este resultado y la calidad de los alrededores físicos donde se entrega el servicio.

Grönroos (1984): Calidad del resultado, calidad de la interacción y calidad del ambiente físico. También hay otras definiciones que dividen la calidad percibida del servicio en dos dimensiones: Calidad técnica y calidad funcional.

Caballano (2012): Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

Bitner, Faranda, Hubbert, & Zeithaml, (1997): Las experiencias de servicio son el resultado de las interacciones entre las organizaciones, los procesos, los empleados que prestan el servicio y los clientes.

Según González (2007): Deming Quien fue el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un “arma estratégica”. Demostrando los altos costos que una

empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminar defectos, o la reposición y compensación pagada a los clientes por las fallas en los mismos. Aporto una serie de puntos los cuales debemos adoptarlos como una filosofía de vida para una empresa ya sea pequeña, mediana o grande o simplemente desarrollarlos en tu vida diaria y así lograr una mejor calidad de vida. Aquí están los 14 puntos que DEMING ofrece:

1. Crear constancia de propósito.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección.
4. Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios.
5. Mejorar el sistema de producción y de servicios.
6. Entrenamiento del trabajo.
7. Adoptar e instituir el liderazgo.
8. Eliminar temores.
9. Romper las barreras entre los departamentos.
10. Eliminar slogan.
11. Eliminar estándares.
12. Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
13. Instituir un activo programa de educación.
14. Implicar a todo el personal en la transformación.

Moya (2016): Cuando hablamos de calidad en servicio, inmediatamente se nos viene a la mente el concepto CLIENTE. Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado, etc. Por otro

lado, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención en términos de amabilidad, información, por mencionar algunas.

Duque (2005): En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

Según Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009): La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.

Según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985): Anota que las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. Por lo tanto, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.

Según Camisón, Cruz & González (2006): La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad propuesto por Juran. También es una medida de la satisfacción del cliente. Así lo entiende la norma ISO 9000:2000 (punto 3.1.4), que define por tal la «percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos».

La percepción de calidad asociada a un producto puede incluso surgir sin que el cliente haya tenido una experiencia de consumo con aquél, naciendo de la imagen y la reputación que la empresa se haya labrado. Por consiguiente, aunque las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción, la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción de los mismos.

La generación de calidad de producto demanda pues que, en cada fase del ciclo para colocar un producto en el mercado o del curso de un pedido, se eludan fallos que deriven en desajustes y se mantenga la concordancia hasta el final de todos los procesos para asegurar una percepción de calidad a la altura, como mínimo, de las expectativas y necesidades de los clientes. La ruptura de la imagen de producto ideal para el consumidor en cualquiera de las etapas del ciclo se traduce en costes de no calidad y en insatisfacción final del cliente

1.2 Justificación de la investigación

1.2.1 Justificación teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre como la gestión por procesos influye en la calidad del servicio, cuyos resultados demostraron el nivel de influencia, ya que se verificó que los procesos que maneja la institución refieren modificación y/o mejoras.

1.2.2 Justificación práctica

Esta investigación se realizó porque existe la necesidad de evaluar el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque a la gestión, mejora continua, y relaciones mutuamente beneficiosas de la gestión por procesos que influye en la confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza, empatía y tangibles de la calidad de servicio.

1.2.3 Justificación metodológica

La elaboración y aplicación de las técnicas para analizar la gestión por procesos cada una de las capacidades de la competencia que se indagó mediante métodos científicos, tales situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que fueron demostrados su validez y confiabilidad se podrán utilizar en otros trabajos de investigación y en otras instituciones educativas, respecto a la calidad del servicio.

Así como la información brindada por la institución, fue de gran relevancia pues permitió verificar la información obtenida.

1.3 Problema

¿Cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017?

1.4 Conceptuación y operacionalización de las variables

1.4.1 Marco conceptual

La presente investigación se basa en el estudio de la influencia de la gestión por procesos sobre la calidad del servicio. De acuerdo a ello la investigación se encaminará según el presente esquema.

A.- Gestión por procesos

Ministerio de fomento (2005): Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,) en resultados (otras informaciones, servicios,) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto. Todas las actividades de la

organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos.

B.- Proceso

(Junta de Castilla y León, 2004): En el ámbito administrativo se entiende por proceso “la secuencia ordenada de actividades, incluidos los trámites de los procedimientos administrativos, interrelacionadas entre sí, precisas para dar respuesta o prestar servicio al ciudadano, como cliente, usuario o beneficiario de servicios o prestaciones” y que crean valor intrínseco para el cliente (interno y externo).

Pérez y Gardey (2012): Acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial.

ISO 9001 (2015): Define proceso como “conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos”.

Gryna, Chua y Defeo (2007): “Un proceso es un conjunto de actividades que convierte las entradas en salidas o resultados”. De esta manera un proceso comprende varios pasos en un área de servicio, aunque se ha determinado que lograr los objetivos del negocio depende de procesos que cruzan departamentos funcionales.

UNE-EN ISO 9000 (2000): Define proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

SGP (2013): Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros).

(Medwave, 2011): Existen varias definiciones: “Un proceso es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida (output) a un usuario, a partir de la utilización de determinados recursos (entradas/input)”. Expresado de otra forma, los procesos son aquello que constituye el núcleo de una organización, son las actividades y tareas que realiza a través de las cuales produce o genera un servicio o producto para sus usuarios. El punto central implícito en la gestión de calidad de un proceso es el “agregar valor” a este resultado u output.

Software ISO (2017). No todas las actividades de una organización se realizan por procesos. Para determinar si una actividad realizada es un proceso o subproceso, debe cumplir los siguientes criterios:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- La actividad contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costes).
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

C.- Características de los procesos

 Están orientados a:

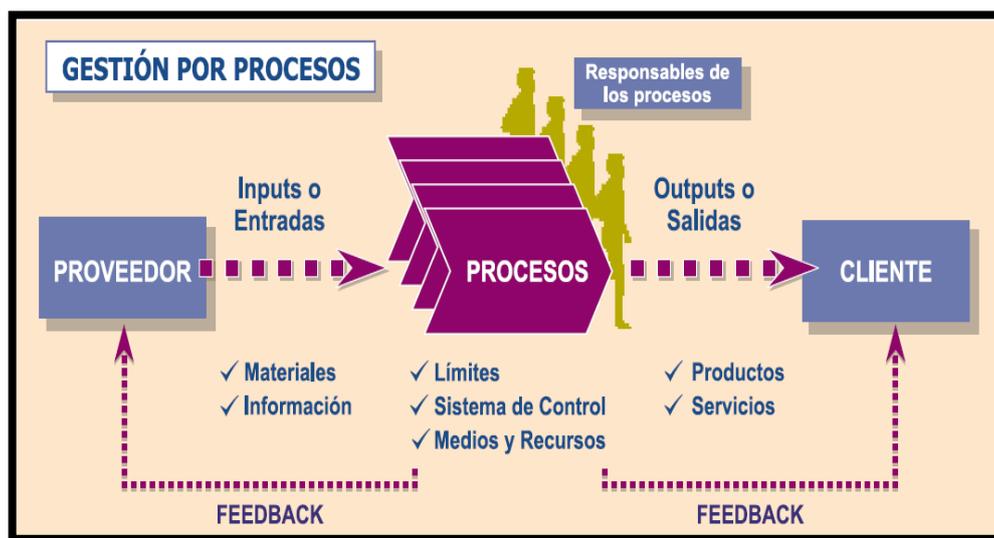
- Obtener unos resultados.
- Crear valor para los destinatarios (ciudadanos/clientes).
- Dar respuesta a la misión de la organización.
- ✚ Alinean los objetivos con las expectativas y necesidades de los ciudadanos/clientes.
- ✚ Muestran cómo se organizan los flujos de información, documentos y materiales.
- ✚ Reflejan las relaciones con destinatarios (ciudadanos/clientes), proveedores y entre diferentes unidades (clientes internos) u otras organizaciones, mostrando cómo se desarrolla el trabajo.
- ✚ Por lo general, son horizontales y atraviesan diferentes unidades funcionales de la organización.
- ✚ Tienen un inicio y un final definidos.
- ✚ Permiten la mejora continua, al disponer de un sistema de indicadores que posibilitan el seguimiento del rendimiento del proceso.

D.- Elementos del proceso:

(Junta de Castilla y León, 2004): Los procesos se caracterizan por estar formados por los siguientes elementos:

- ✚ Unas entradas o “inputs”, procedentes del proveedor del proceso, que han de responder a los estándares o criterios de aceptación previamente definidos. Estas entradas pueden consistir en información procedente de un suministrador interno, como una unidad administrativa diferente a la que desarrolla el proceso.
- ✚ Unos medios y recursos adecuados para el desarrollo óptimo de las actividades del proceso, pero que no se transforman durante el mismo. Por ejemplo, personal cualificado y con el nivel de autoridad requerido para realizarlo; hardware y software adecuados, documentos e información suficiente sobre qué procesar, cómo y cuándo entregar el output al siguiente eslabón del proceso.

- ✚ Unas salidas o “outputs”: que son los productos o servicios generados por el proceso y que se ofrece al destinatario (ciudadano/cliente) de acuerdo a unos requerimientos o expectativas que éste demanda con respecto a dicho output, y cuya calidad viene definida a través de unos atributos que le aportan valor.
- ✚ Sistema de Control: lo componen un conjunto de indicadores y medidas del rendimiento del proceso y del nivel de orientación del mismo a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes clientes (internos y externos).
- ✚ Alcance o límites del proceso: delimitan el comienzo y la finalización del mismo. El proceso debe comenzar a partir de la identificación de las necesidades y expectativas del cliente, y terminar con la satisfacción efectiva de las mismas.



Fuentes: Guía para la gestión por procesos, Junta de Castilla y León.

Figura 1. Elementos del proceso

E.- Principios de gestión por procesos

(ISO TC 176/ SC 2 /N 544R- 64825 ,2001/2003): Principios de la gestión en procesos basada en la gestión de calidad.

- ✚ Enfoque al cliente
- ✚ Mejoramiento continuo

- + Liderazgo
- + Participación de los empleados
- + Enfoque de procesos
- + Enfoque de sistema de gestión
- + Toma de decisiones basada en hechos
- + Relaciones de mutuo beneficio con los proveedores

- PHVA, presente en todas las áreas de nuestra vida, Cada proceso desarrolla internamente un ciclo PHVA, para mejorar continuamente su capacidad.
- Considerar los procesos de forma que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño basada en mediciones objetivas.

(Ministerio de fomento, 2005): Principios de la gestión en procesos basada en la gestión de calidad.

+ **Enfoque al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

+ **Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

+ **Compromiso del personal**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

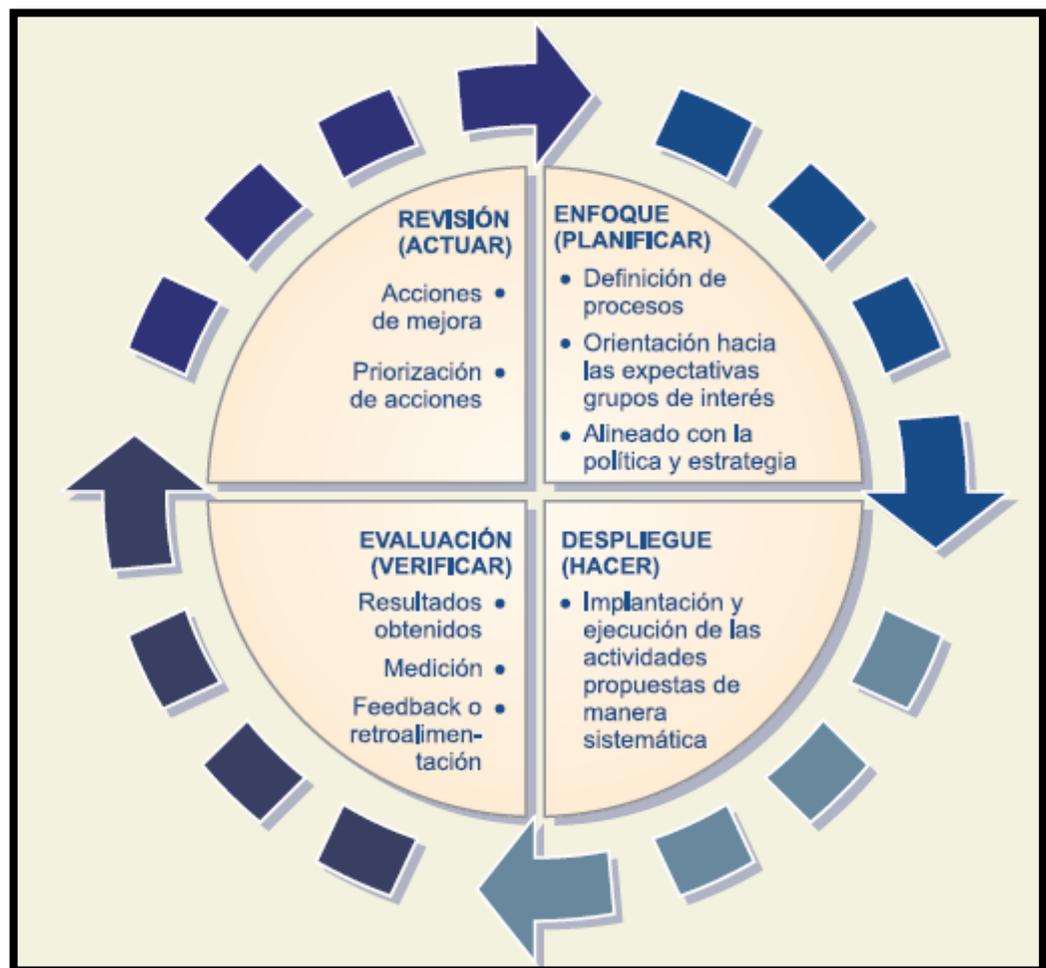
+ **Enfoque a la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

✚ Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

(Junta de Castilla y León, 2004): El ciclo de mejora continua (PDCA), denominado Ciclo Deming en Japón, en honor a su autor, en Como puede observarse, la filosofía de la mejora continua desafía los estándares establecidos, revisándolos y haciéndolos cada vez más exigentes, y realizando ajustes continuos en la orientación de los procesos a sus clientes o destinatarios.



Fuentes: Guía para la gestión por procesos, Junta de Castilla y León.

Figura 4. Se observa el ciclo Reder con el ciclo PDCA.

✚ Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

F.- Beneficios De La Gestión De Procesos

(Bravo, 2011): Con la gestión de procesos podemos obtener amplios beneficios, por ejemplo:

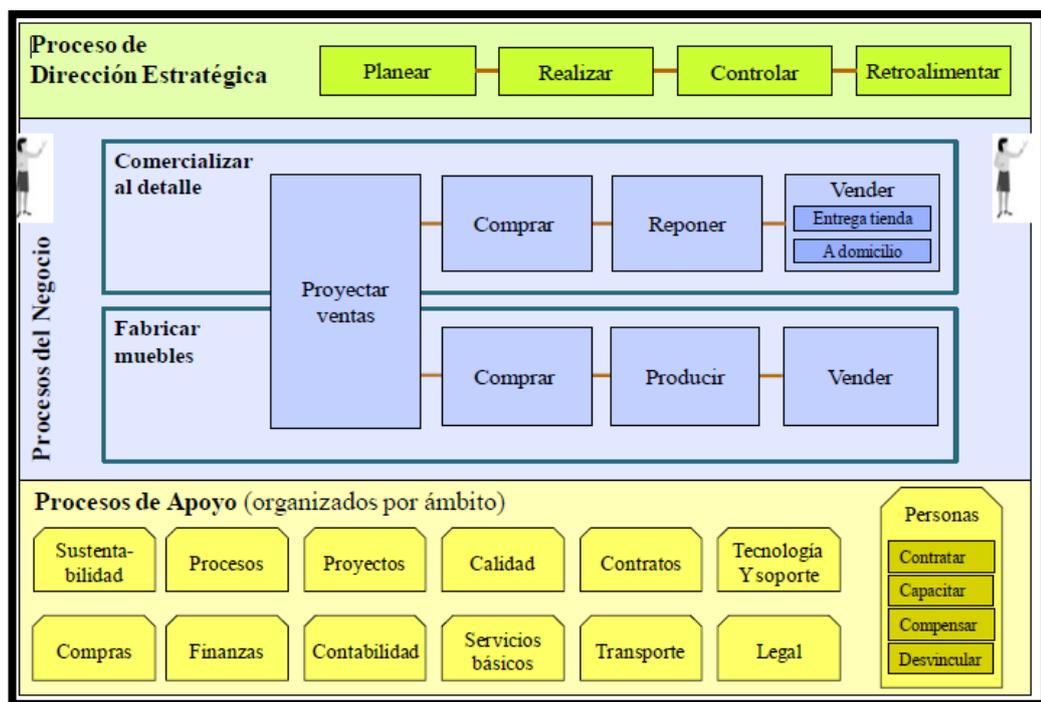
- ✚ Conocer lo que hacemos y cómo lo hacemos, así también tomamos consciencia de nuestras fortalezas y carencias.
- ✚ Aplicar fórmulas de costeo a los procesos, a nivel de las actividades para saber realmente cuánto cuestan nuestros productos o servicios.
- ✚ Realizar mejoramiento por el solo hecho de describir un proceso. Éste es uno de los beneficios de tomar consciencia.
- ✚ Estar más cerca de una certificación en normas ISO 9001 y otras.
- ✚ Aplicar métodos de mejora continua y aseguramiento de calidad que nos permitirán aumentar la eficiencia y la eficacia.
- ✚ Comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender y mejorar.
- ✚ Rediseñar un proceso para obtener rendimientos muchos mayores.
- ✚ Fortalecer la gestión del conocimiento, porque cada proceso levantado es conocimiento formal de la organización.
- ✚ Innovar a diferentes niveles de profundidad: proceso, actividad y tarea.
- ✚ Facilitar el emprendimiento porque todo nuevo negocio debe sustentarse en procesos del negocio que deben estar bien definidos. Podemos afirmar que el diseño del nuevo proceso es lo que sustentará operacionalmente el emprendimiento.

- ✚ Realizar verdaderamente control de gestión, porque parte del cambio en los procesos consiste en obtener información relevante, tal como incorporar indicadores en tiempo real y adecuadamente comparados en el tiempo.

G.- Mapa de procesos

(Bravo, 2011): El mapa de procesos provee una visión de conjunto, holística o de helicóptero de todos los procesos de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización.

Se trata de un mapa con un tamaño promedio de unos dos metros cuadrados donde está todo el hacer a nivel de los tipos de procesos y de sus divisiones principales: etapas y versiones.



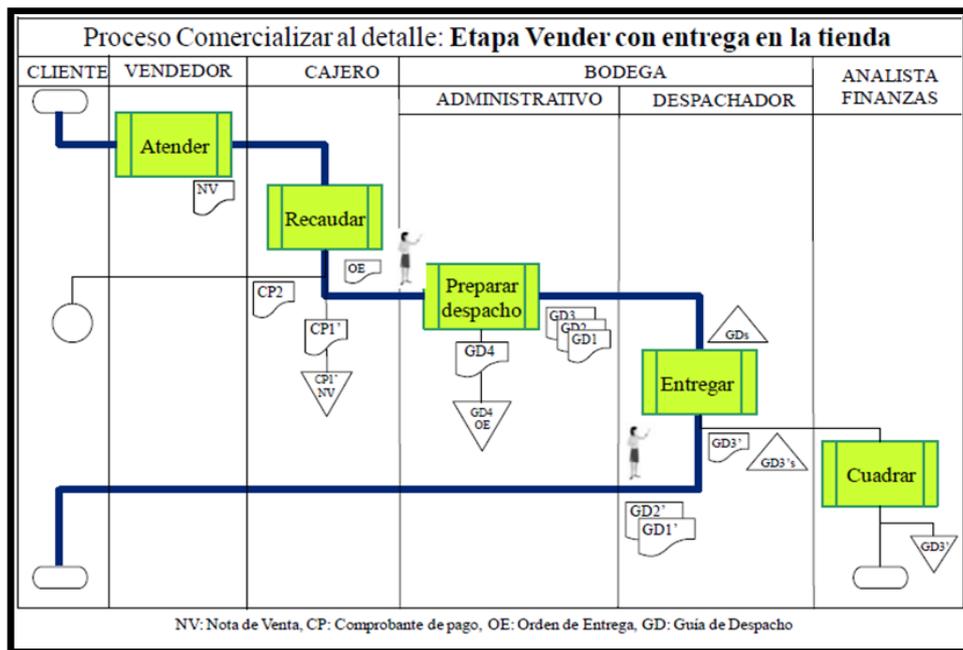
Fuentes: Gestión de procesos, Juan Bravo Carrasco.

Figura 2. Mapa de procesos de la empresa “LINHOGAR”. Puede apreciar un ejemplo de la cadena de tiendas “LINHOGAR”, observe que es posible entenderlo prácticamente sin mayores explicaciones. Esa es la idea del modelamiento visual.

H.- Flujograma de información

(Bravo, 2011): Un flujograma de información (FI) describe un proceso. Si éste tiene divisiones en su interior, se elabora un FI por cada etapa o versión.

En el flujograma de información los recuadros representan actividades, la secuencia sigue la temporalidad (las actividades de más abajo ocurren después) y, sobre todo, se busca “el vistazo”, significa que con una mirada se recuerda cómo es el proceso. Decimos “se recuerda”, considerando que todo usuario del proceso debería haber participado en su elaboración o haber sido capacitado. Vital es la simplicidad: letra grande, poco texto en las cajas, etc.



Fuentes: Gestión de procesos, Juan Bravo Carrasco

Figura 3. Flujograma de información de la etapa Vender con entrega en la tienda, del proceso Comercializar al detalle. Se observa el flujograma de información de la etapa Vender, versión Entrega en la tienda, del proceso Comercializar al detalle.

LISTA DE TAREAS	
ACTIVIDAD: ENTREGAR	ROL: DESPACHADOR
TAREA	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA
Tomar GD	desde la carpeta de GDs los 3 ejemplares de la GD. Forma FIFO
Buscar producto	en la bodega según ubicación indicada en la misma GD
Registrar	en la ficha de producto ubicada en el estante destinado al producto
Rebajar stock	en el mesón de despacho, usa el lector de código de barras
Verificar producto	junto con el cliente a quien pide firmar los 3 ejemplares de la GD (punto de control)
Entregar al cliente	los ejemplares 1 y 2 de la GD junto con el producto
Enviar a finanzas	a través del estafeta, cada ejemplar 3 de la GD firmada por el cliente

OBSERVACIONES:

1. Mantener el orden de la bodega para la agilidad del proceso
2. Mantener el orden dentro de la carpeta de GDs

ón de procesos, Juan Bravo Carrasco

Figura 4. Se observa la lista de tareas de la cuarta actividad del FI: Entregar. Nótese que siempre se comienza con un verbo en infinitivo.

I.- Sistema

(Junta de Castilla y León, 2004): El conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objetivo común.

J.- Subprocesos

(Junta de Castilla y León, 2004): Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

K.- Calidad del servicio

(Zeithaml, 1988): La calidad de servicio percibida puede ser definida “como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia del producto, mientras el valor percibido es la evaluación general de la utilidad de un servicio basado en percepciones de lo que se recibe y lo que se entrega”.

L.- Calidad

Evans (1993): Calidad define la calidad como la totalidad de las particularidades y características de un producto o servicio que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades. La calidad basada en el producto indica que la calidad es una variable precisa y medible, y sus diferencias reflejan diferencias en cantidad de alguno de sus atributos.

Norma ISO 9000 (2005): la define como “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Gryna, Chua y Defeo (2007): dicen que “la calidad no está limitada al sector manufacturero. La calidad del producto no es el único enfoque. La calidad del servicio, la calidad del proceso y la calidad de la información ahora se miden, se controlan y se mejoran”. Lo que nos lleva a considerar otras dimensiones del concepto de calidad.

(Junta de Castilla y León, 2004): la calidad como aquella que tiene como objetivo la plena satisfacción de las necesidades del cliente, mediante productos y servicios elaborados con cero defectos, que logren exceder las expectativas de los mismos. La calidad, por lo tanto, es considerada como una estrategia administrativa primordial de los negocios, ya que principalmente fomenta firme y positivamente el sano crecimiento del negocio, proporciona una ventaja competitiva, está orientada a la plena satisfacción del cliente planeando de esta manera costos razonables de calidad.

M.- Calidad Total

(Evans, 2005): La calidad total es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos,

comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes.

Stahl y Grigsby (1997): agregan que la gestión de calidad total enseña a los directivos a cómo actuar en ciertos negocios con el propósito de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes.

N.- Gestión de Calidad

Ishikawa (1981): Sostiene que la gestión de calidad es un nuevo modo de pensar acerca de la dirección de las organizaciones.

Slater (1991): Indica que representa un nuevo paradigma para organizaciones orientadas al cliente que están organizadas por procesos y funcionan por equipos.

Brocka (1992): La gestión de calidad es un paradigma caracterizado por enfoque humanista y sistémico a la dirección.

(Junta de Castilla y León, 2004): La gestión de la calidad entonces, se puede considerar como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad. Por otra parte, se considera a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

(Camisón, Cruz y González, 2006): Los anteriores conceptos de calidad la han interpretado de forma parcial. El concepto de calidad como excelencia resalta la calidad de diseño. La definición técnica de la calidad insiste en la calidad de conformidad. La visión estadística y de aptitud para el uso conjugan ambas dimensiones. El concepto de calidad basado en la percepción del cliente se centra en la calidad de servicio. Por tanto, se enfocan

bien hacia la eficiencia interna (conformidad con las especificaciones, aptitud para el uso, reducción de la variabilidad o disminución de costes), bien hacia la eficacia externa (satisfacer las expectativas de los clientes). El concepto de calidad total intenta conjugar ambas aproximaciones, considerándolas complementarias²

O.- Calidad del Servicio y Satisfacción

(Droguett, 2012): Calidad del servicio y Satisfacción son dos constructos distintos, pero estrechamente relacionados. Según algunos autores la calidad es una causa de la satisfacción, mientras que para otros es una consecuencia de la misma. A pesar de estas dos visiones distintas, existe consenso creciente en torno a la idea de la calidad percibida como antecedente de la satisfacción, llegando a un estudio con evidencia empírica - consistente con estudios anteriores- que demostró que la calidad del servicio lleva a la satisfacción, y a definiciones que hablan de la satisfacción como resultado de la valoración que el cliente hace sobre la calidad percibida del servicio entregado por la empresa.

P.- Dimensiones de la Calidad del Servicio

(Camisón, Cruz y González, 2006): Una organización que pretenda alcanzar altos niveles en la calidad del servicio que suministra debe prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los clientes para evaluarla, es decir, a los elementos del servicio que el cliente puede percibir y cuya valoración le permitirá juzgar un servicio como de buena o mala calidad. Se trata de factores determinantes de la percepción de la calidad de servicio, y la literatura se refiere a estos atributos con el término de dimensiones.

Tabla 1: Síntesis de la multidimensionalidad de la calidad de servicio.

AUTOR	DIMENSIONES
Garvin	1) Desempeño 2) Características

(1984)	<ul style="list-style-type: none"> 3) Confiabilidad (probabilidad de mal funcionamiento) 4) Apego (habilidad de cumplir con las especificaciones) 5) Durabilidad 6) Aspectos del servicio (rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas) 7) Estética 8) Calidad percibida
Lehtinen y Lehtinen (1982)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Calidad física, que incluye los aspectos físicos del servicio (equipamiento, edificios, etc.) 2) Calidad corporativa, que afecta a la imagen de empresa 3) Calidad interactiva, que deriva tanto de la interacción entre el personal y el cliente como de los clientes con otros clientes
Grönroos (1984)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Dimensión técnica o de resultado 2) Dimensión funcional o relacionada con el proceso 3) Imagen corporativa
Eiglier y Langeard (1989)	<ul style="list-style-type: none"> 1) La calidad del output o la calidad el servicio prestado como resultado final 2) La calidad de los elementos del servicio o la calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio 3) La calidad del proceso de prestación del servicio (<i>continúa</i>)
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación 2) Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa 3) Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido 4) Profesionalidad. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio 5) Cortesía. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto 6) Credibilidad. Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee 7) Seguridad. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas 8) Accesibilidad. Lo accesible y fácil de contactar 9) Comunicación. Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos 10) Comprensión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades
Parasuraman, Zeithaml y Berry	<ul style="list-style-type: none"> 1) Elementos tangibles 2) Fiabilidad 3) Capacidad de respuesta 4) Seguridad (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)

(1991)	5) Empatía (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)
--------	---

Fuentes: Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Camisón, Cruz y González.

(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009): En ocasiones los clientes usan todas las dimensiones para evaluar un servicio, y en otras no. Además, la importancia de cada dimensión varía en los distintos países debido a las diferencias culturales.

✚ **Confiabilidad:** Se define como la capacidad entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas (sobre suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios). Los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio. Cuando una empresa no entrega el servicio central que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes en la forma más directa.

✚ **Capacidad de Respuesta:** Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y a ayudar a los clientes. En esta dimensión se enfatiza la atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente. Esta capacidad de respuesta se comunica a los clientes a través de la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas. Es importante que las empresas sean capaces de ver el proceso de entrega del servicio y de manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente, y no desde el punto de vista de la empresa.

✚ **Certeza:** Se define como el conocimiento y cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza. Esta dimensión toma particular importancia en los servicios que los clientes perciben como

de alto riesgo o para servicios en los cuales se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados. La confianza y credibilidad pueden encarnarse en una persona que vincula al cliente con la empresa, o en la organización misma.

✚ **Empatía:** Se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. La esencia está en que, a través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, el cliente se sienta único y especial, que sienta que la empresa comprende sus necesidades. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante para las empresas que les proporcionan servicios. En esta dimensión las empresas pequeñas tienden a tener cierta ventaja pues tienden a conocer mejor a sus clientes y forman relaciones que reflejan este conocimiento de sus preferencias y requerimientos.

✚ **Tangibles:** Se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad. Los tangibles son frecuentemente usados por las empresas de servicio en las que sus estrategias incluyen servicios donde el cliente visita el establecimiento para recibirlo (ejemplo: restaurants, hoteles, etc.).

1.4.2.- Operacionalización de las variables

✚ Variable independiente: Gestión por Procesos.

✚ Variable dependiente: Calidad de Servicio.

1.4.3.- Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
GESTIÓN POR PROCESOS	Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. (Bravo, 2011)	Enfoque ciudadano:	Servir	1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando un buen servicio al ciudadano?
			Satisfacer	2. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, satisfaciendo las necesidades del ciudadano?
			Expectativas	3. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, excediendo con sus expectativas?
		Liderazgo:	Objetivos Alcanzados.	4. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, cumpliendo con el objetivo orientado al ciudadano?
			Ambiente Favorable	5. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, manteniendo un clima laboral en armonía?
		Compromiso del personal:	Capacitación	6. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados capacitados en la función que desarrollan?
			Habilidades.	7. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados que tengan las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan?
			Compromiso.	8. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados que estén 100% comprometido con la Institución?
		Enfoque a la gestión:	Identificar.	9. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?
			Comprender.	10. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña comprende los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?

			Gestionar.	11. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña gestiona los sistemas eficientes en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?
		Mejora continua:	Mejora de los Procesos.	12. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente, en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?
		Relaciones beneficiosas con los proveedores:	Cadena de Valor.	13. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio?
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio percibida puede ser definida “como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia del producto, mientras el valor percibido es la evaluación general de la utilidad de un servicio basado en percepciones de lo que se recibe y lo que se entrega”. (Zeithaml, 1988):	Confiabilidad:	Seguridad.	14. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con las medidas de seguridad necesarias en la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio? 15. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña emitió el pasaporte biométrico con los datos correspondientes y se encuentra en buen estado, brindando una mejor calidad en el servicio?
			Tiempo	16. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña realiza la emisión del pasaporte biométrico en el tiempo estimado, brindando una mejor calidad en el servicio?
			Precio.	17. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tiene el costo adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
			Certeza:	Conocimiento del personal
		Cumplimientos de los deberes		20. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
		Cortesía		21. ¿Considera usted que los empleados la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le otorgaron la atención de manera adecuada, brindando una mejor calidad en el servicio?
		Capacidad de Respuesta:	Atención oportuna	22. ¿Considera usted que de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita fue oportuna para la emisión del pasaporte biométrico,

			brindando una mejor calidad en el servicio?
			23. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña respetó la atención de la cita programada para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
		Solución de problema	24. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre algún inconveniente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
		Información	25. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le brindaron la información suficiente sobre la entrega del pasaporte biométrico, para una mejor calidad en el servicio?
	Empatía:	Disposición	26. ¿Considera usted que el horario de atención de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña es adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
		Comprensión	27. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña atiende casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
	Tangibles:	Apariencia de las instalaciones	28. ¿Considera usted que las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
			29. ¿Considera usted que la infraestructura de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son las adecuadas para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
			30. ¿Considera usted que las condiciones de los servicios higiénicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son adecuadas para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
		Recursos tecnológicos y materiales	31. ¿Considera usted que la disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para el cumplimiento de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, así mismo brindar una mejor calidad en el servicio?
			32. ¿Considera usted que el diseño de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?
			33. ¿Considera usted que el contenido de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?

		Apariencia del Personal	34. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico, para brindar una mejor calidad en el servicio?
--	--	-------------------------	---

1.5 Hipótesis

La gestión por procesos influye significativamente, en la calidad del servicio; en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, Lima sede breña- 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1.- Objetivo General

Analizar y determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

1.6.2.- Objetivos Específicos

- ✚ Analizar cómo es la gestión por procesos, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.
- ✚ Analizar cómo es la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.
- ✚ Determinar la relación o asociación de la gestión por procesos y la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

CAPITULO II: METODOLOGIA DEL TRABAJO

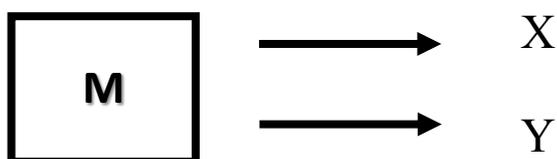
2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo con el problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación fue descriptiva; debido a que se observó y describió el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue: No experimental de corte transversal. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; es decir, se observó el fenómeno tal como se manifestó en su estado natural; y transversal, porque los datos que se recolectaron en un solo momento del tiempo, no alteraron sus condiciones existentes.



Dónde:

M= Muestra de la investigación

X= Gestión por procesos

Y= Calidad del Servicio

2.2 Población – muestra

2.2.1 Población

La población de estudio fue de 8, 800 ciudadanos, en promedio; de ambos sexos, de la zona urbana; que fueron atendidos mensualmente por la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Central Breña.

2.2.2 Muestra:

Para determinar la muestra de estudio se utilizó la fórmula de muestra proporcional para poblaciones finitas.

Tamaño de muestra 369 número de encuestados.

Fórmula:

N: Población

Z: Nivel de confianza

pq: Varianza de la proporción

e: Error máximo

n°: Muestra inicial

n: Muestra ajustada

Donde:

N: 8,800

Z: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)e^2 + z^2 p \cdot q}$$

Tamaño de Muestra

n= 369

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1 Técnicas:

La técnica que se utilizó para recopilar la información de los usuarios fue a través de una encuesta modalidad cuestionario restringido o cerrado. (usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Central Breña).

La encuesta estuvo constituida por ítems estructurados con la escala de Likert, de cinco categorías de respuestas y con un rango del 1 al 5, clasificada con las siguientes

denominaciones: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2) totalmente en desacuerdo (1).

2.3.2 Instrumentos:

Se utilizará un cuestionario de preguntas, debidamente estructurada cuyas interrogantes servirán para recolectar datos de las variables de estudio.

Para su validación se recurrirá al “Juicio de Expertos” y para su confiabilidad se aplicará el Alfa de Cronbach.

2.4 Procedimiento y análisis de la información

La información recopilada se procesó utilizando el software de análisis estadístico SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) versión 24. Luego se construyeron las tablas y figuras que nos permitieron obtener los resultados del estudio.

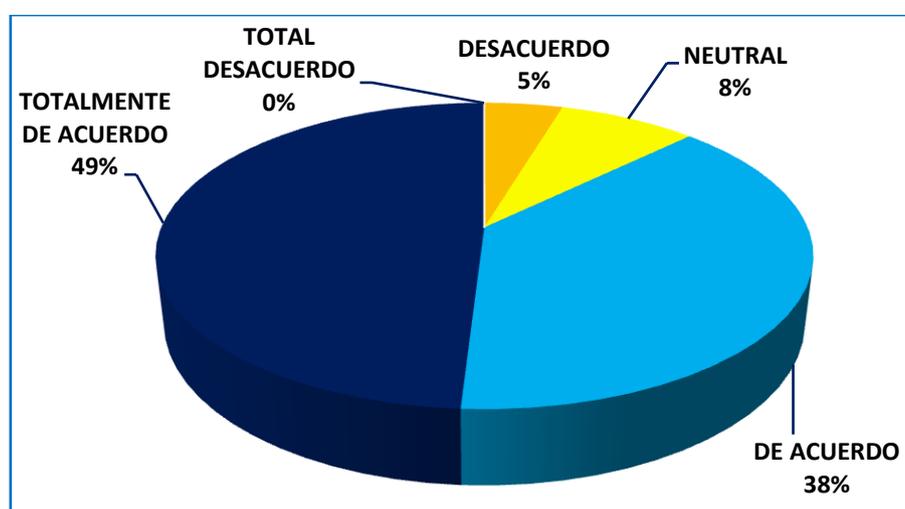
CAPITULO III: RESULTADOS

TABLA N°01

Brindan un buen servicio al ciudadano.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	17	4.6	4.6	4.6
Neutral	30	8.1	8.1	12.7
De acuerdo	141	38.2	38.2	50.9
Totalmente de acuerdo	181	49.1	49.1	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 1

FIGURA N° 01

Interpretación:

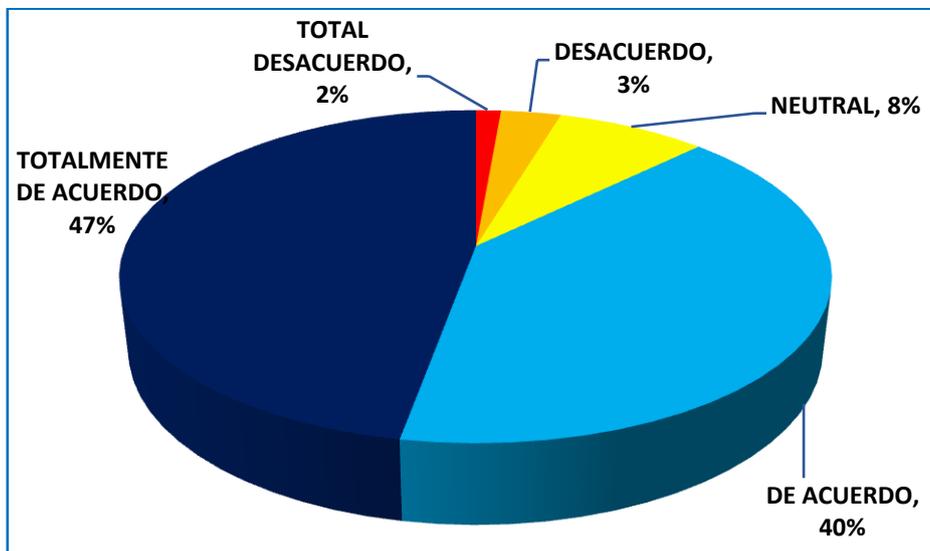
De la Tabla N°01, encontramos que el 49.01% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones brinda un buen servicio al ciudadano, el 38.2% está de acuerdo, el 8.1% se encuentra neutral y el 4.6% está en desacuerdo.

TABLA N°2

Satisfacen las necesidades del ciudadano.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	5	1.4	1.4	1.4
Desacuerdo	12	3.3	3.3	4.6
Neutral	30	8.1	8.1	12.7
De acuerdo	148	40.1	40.1	52.8
Totalmente de acuerdo	174	47.2	47.2	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 2

FIGURA N° 02

Interpretación:

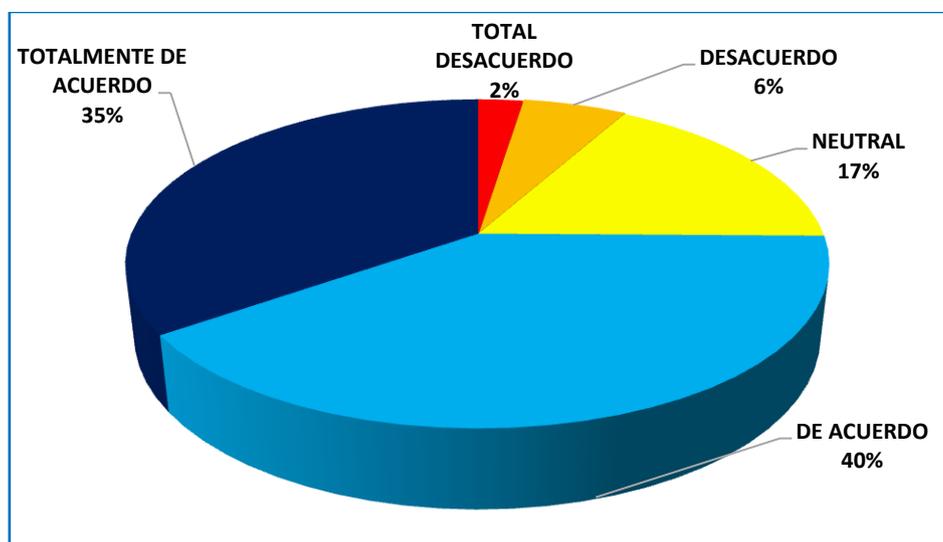
De la Tabla N° 02, encontramos que el 47.2% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones satisface las necesidades del ciudadano, el 40.1% está de acuerdo, el 8.1% se encuentra neutral, el 3.3% está en desacuerdo. y el 1.4% está en total desacuerdo.

TABLA N°3

Exceden con sus expectativas.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	9	2.4	2.4	2.4
Desacuerdo	21	5.7	5.7	8.1
Neutral	63	17.1	17.1	25.2
De acuerdo	148	40.1	40.1	65.3
Totalmente de acuerdo	128	34.7	34.7	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 3

FIGURA N° 03

Interpretación:

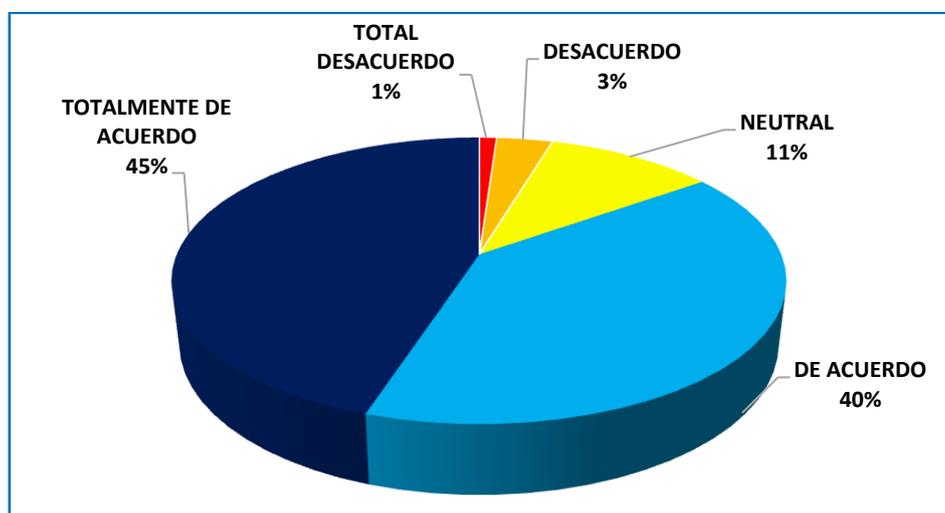
De la Tabla N° 03, encontramos que el 40.01% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones excede con sus expectativas. el 34.7% está totalmente de acuerdo, el 17.1% se encuentra neutral, el 5.7 está en desacuerdo y el 2.4% está en total desacuerdo.

TABLA N°4

Cumple con el objetivo orientado al ciudadano.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	13	3.5	3.5	4.6
Neutral	39	10.6	10.6	15.2
De acuerdo	147	39.8	39.8	55.0
Totalmente de acuerdo	166	45.0	45.0	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 4

FIGURA N° 04

Interpretación:

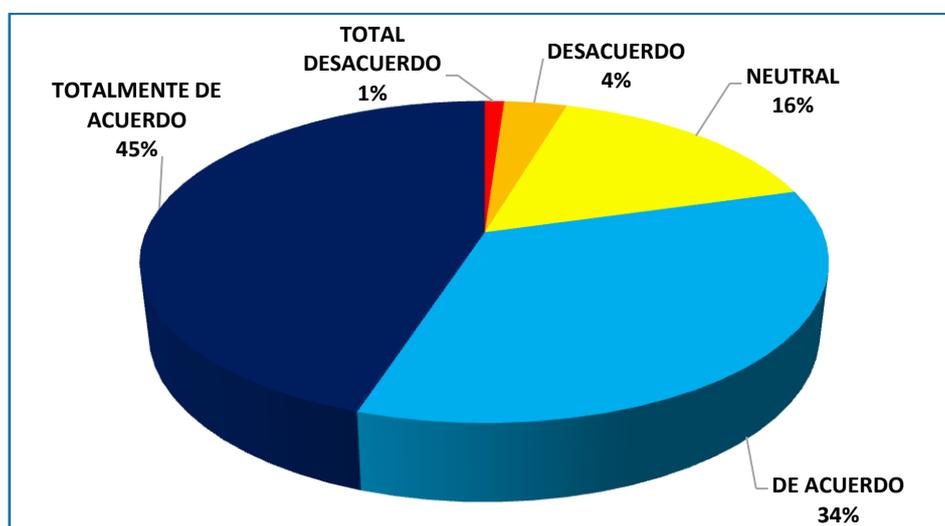
De la Tabla N° 04, encontramos que el 45% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cumple con el objetivo orientado al ciudadano, el 39.8% está de acuerdo, el 10.6% se encuentra neutral, el 3.5% está en desacuerdo y el 1.1% está en total desacuerdo.

TABLA N°5

Manteniendo un clima laboral en armonía.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	13	3.5	3.5	4.6
Neutral	59	16.0	16.0	20.6
De acuerdo	127	34.4	34.4	55.0
Totalmente de acuerdo	166	45.0	45.0	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 5

FIGURA N° 05

Interpretación:

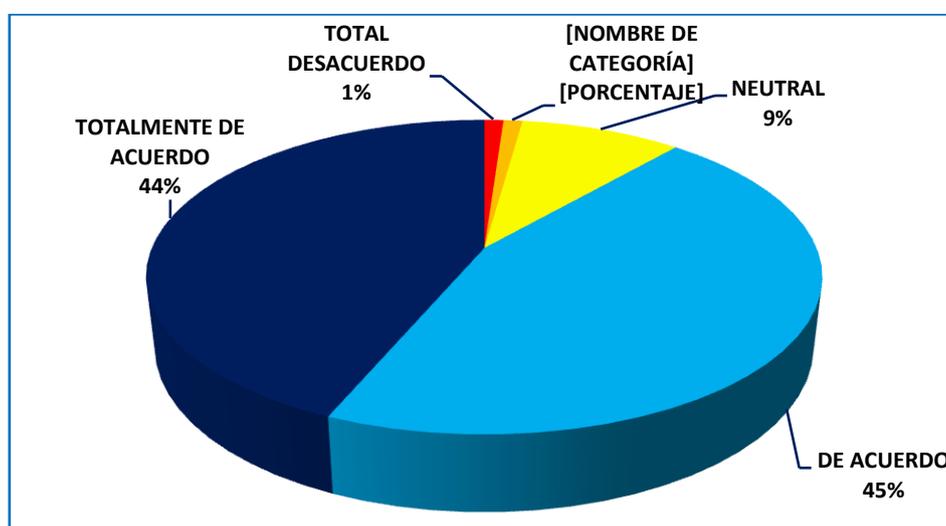
De la Tabla N° 05, encontramos que el 45% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones mantiene un clima laboral en armonía el 34.4% está de acuerdo, el 16% se encuentra neutral, el 3.5 está en desacuerdo y el 1.1% está en total desacuerdo.

TABLA N°6

Cuentan con empleados capacitados en la función que desarrollan.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	4	1.1	1.1	2.2
Neutral	34	9.2	9.2	11.4
De acuerdo	166	45.0	45.0	56.4
Totalmente de acuerdo	161	43.6	43.6	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 6

FIGURA N° 06

Interpretación:

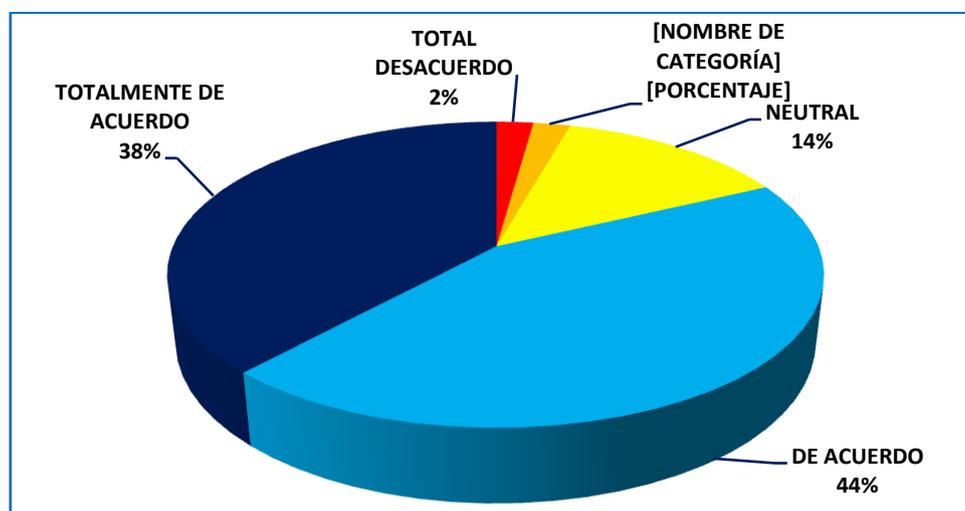
De la Tabla N° 06, encontramos que el 45% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con empleados capacitados en la función que desarrollan, el 43.6% está de totalmente de acuerdo, el 9.2% se encuentra neutral, el 1.1 está en desacuerdo y el 1.1% está en total desacuerdo.

TABLA N°7

Cuenta con empleados que tienen las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	8	2.2	2.2	2.2
Desacuerdo	8	2.2	2.2	4.3
Neutral	50	13.6	13.6	17.9
De acuerdo	162	43.9	43.9	61.8
Totalmente de acuerdo	141	38.2	38.2	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña..



Fuente: Tabla 7

FIGURA N° 07

Interpretación:

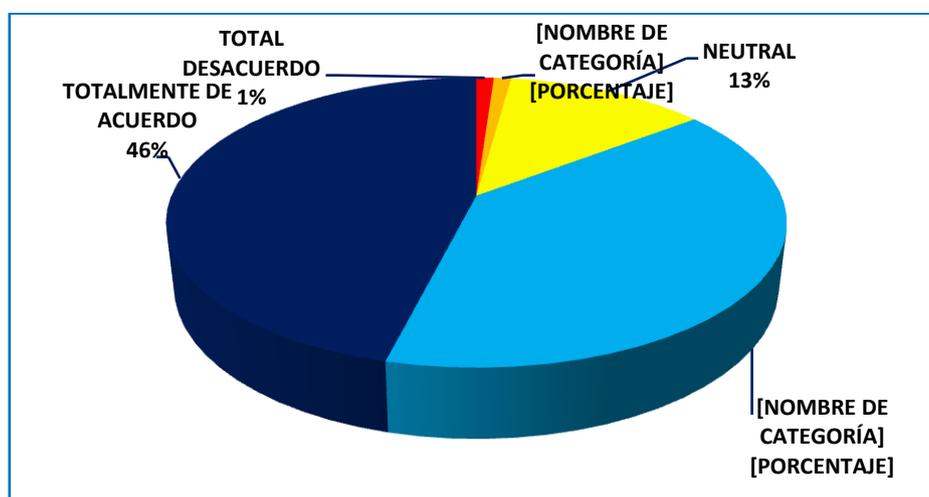
De la Tabla N° 07, encontramos que el 43.9% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con empleados que tienen las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan, el 38.2% está totalmente de acuerdo, el 13.6% se encuentra neutral, el 2.2 está en desacuerdo y el 2.2% está en total desacuerdo.

TABLA N°8

Cuentan con empleados que están 100% comprometido con la Institución.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	4	1.1	1.1	2.2
Neutral	46	12.5	12.5	14.6
De acuerdo	145	39.3	39.3	53.9
Totalmente de acuerdo	170	46.1	46.1	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 8.

FIGURA N° 08

Interpretación:

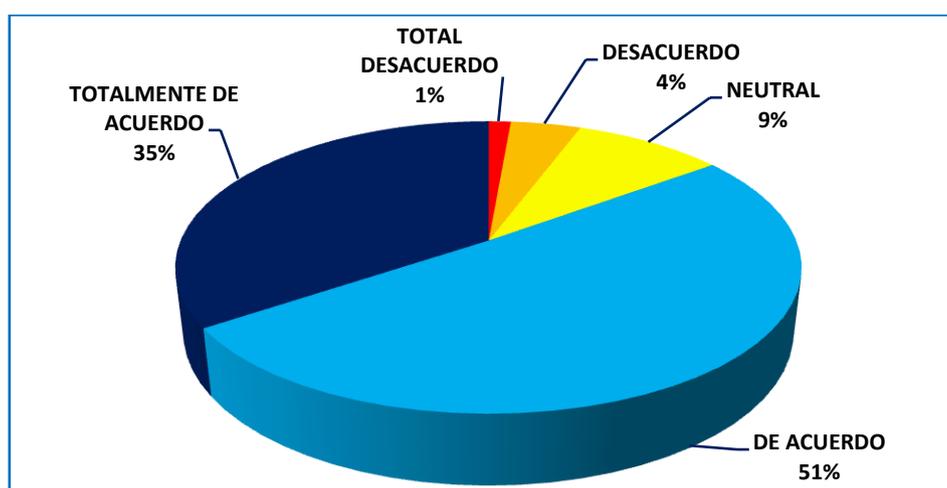
De la Tabla N° 08, encontramos que el 46% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con empleados que están 100% comprometido con la Institución, el 39,3% está de acuerdo, el 12.5% se encuentra neutral, el 1.1 está en desacuerdo y el 1.1% está en total desacuerdo.

TABLA N° 09

Identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico con el fin de mejorar la calidad del servicio.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	5	1.4	1.4	1.4
Desacuerdo	16	4.3	4.3	5.7
Neutral	34	9.2	9.2	14.9
De acuerdo	187	50.7	50.7	65.6
Totalmente de acuerdo	127	34.4	34.4	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 9

FIGURA N° 09

Interpretación:

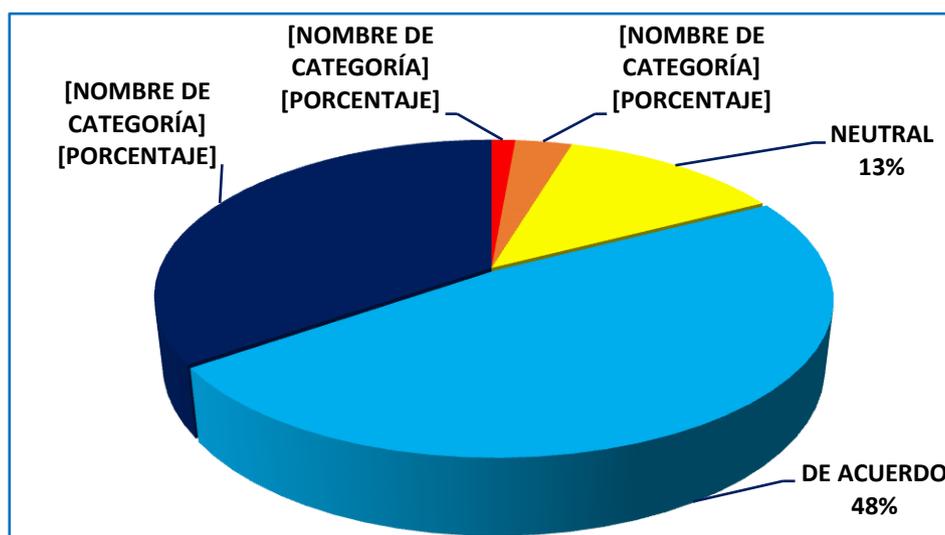
De la Tabla N° 09, encontramos que el 50.7% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, el 34.4% está totalmente de acuerdo, el 9.2% se encuentra neutral, el 4.3 está en desacuerdo y el 1.4% está en total desacuerdo.

TABLA N° 10

Comprende los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico con el fin de mejorar la calidad del servicio.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	5	1.4	1.4	1.4
Desacuerdo	12	3.3	3.3	4.6
Neutral	47	12.7	12.7	17.3
De acuerdo	177	48.0	48.0	65.3
Totalmente de acuerdo	128	34.7	34.7	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 10

FIGURA N° 10

Interpretación:

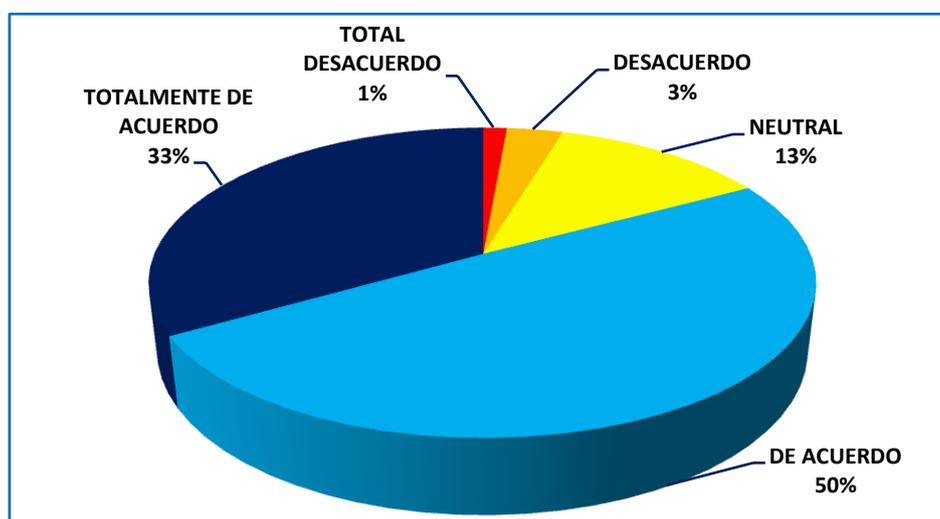
De la Tabla N° 10, encontramos que el 48% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones comprende los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico con el fin de mejorar la calidad del servicio, el 34.7% está totalmente de acuerdo, el 12.7% se encuentra neutral, el 3.3 está en desacuerdo y el 1.4% está en total desacuerdo.

TABLA N° 11

Gestiona los sistemas de forma eficiente del área de emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	5	1.4	1.4	1.4
Desacuerdo	12	3.3	3.3	4.6
Neutral	46	12.5	12.5	17.1
De acuerdo	183	49.6	49.6	66.7
Totalmente de acuerdo	123	33.3	33.3	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 11.

FIGURA N° 11

Interpretación:

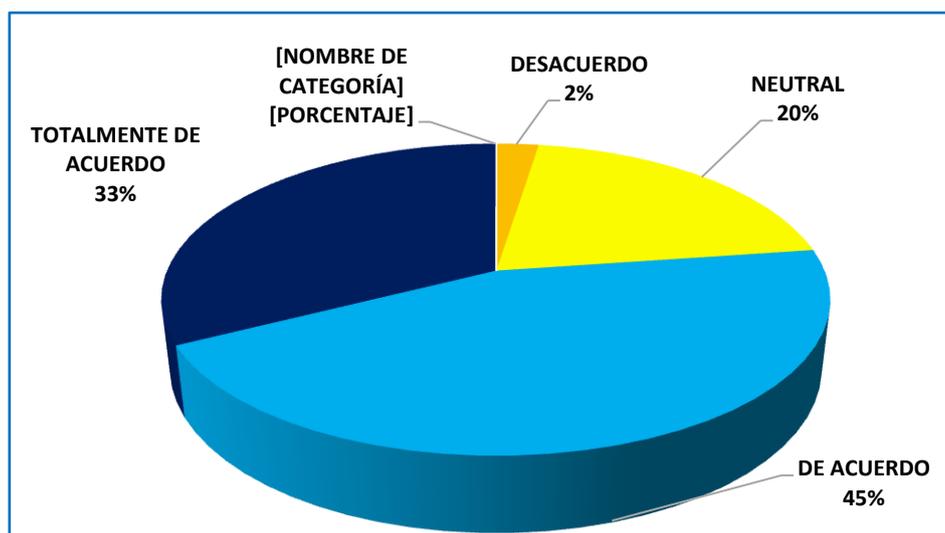
De la Tabla N° 11, encontramos que el 49.6% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones gestiona los sistemas de forma eficiente del área de emisión del pasaporte biométrico, el 33.3% está totalmente de acuerdo, el 12.5% se encuentra neutral, el 3.3 está en desacuerdo y el 1.4% está en total desacuerdo.

TABLA N° 12

Mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente el área de emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Desacuerdo	9	2.4	2.4	2.4
Neutral	75	20.3	20.3	22.8
De acuerdo	165	44.7	44.7	67.5
Totalmente de acuerdo	120	32.5	32.5	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 12

FIGURA N° 12

Interpretación:

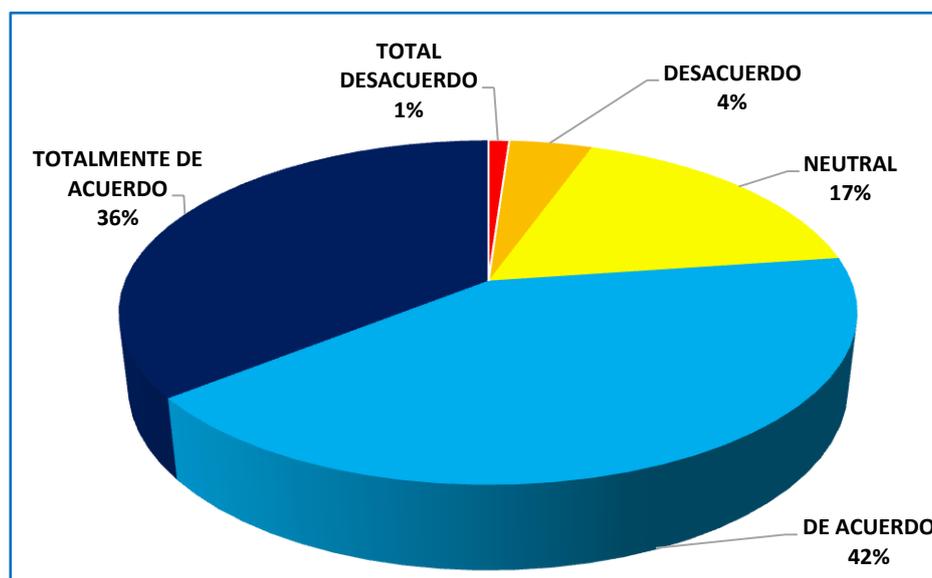
De la Tabla N° 12, encontramos que el 44.7% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente, el 32.5% está totalmente de acuerdo, el 20.3% se encuentra neutral y el 2.4 está en desacuerdo.

TABLA N° 13

Cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	16	4.3	4.3	5.4
Neutral	64	17.3	17.3	22.8
De acuerdo	153	41.5	41.5	64.2
Totalmente de acuerdo	132	35.8	35.8	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 13

FIGURA N° 13

Interpretación:

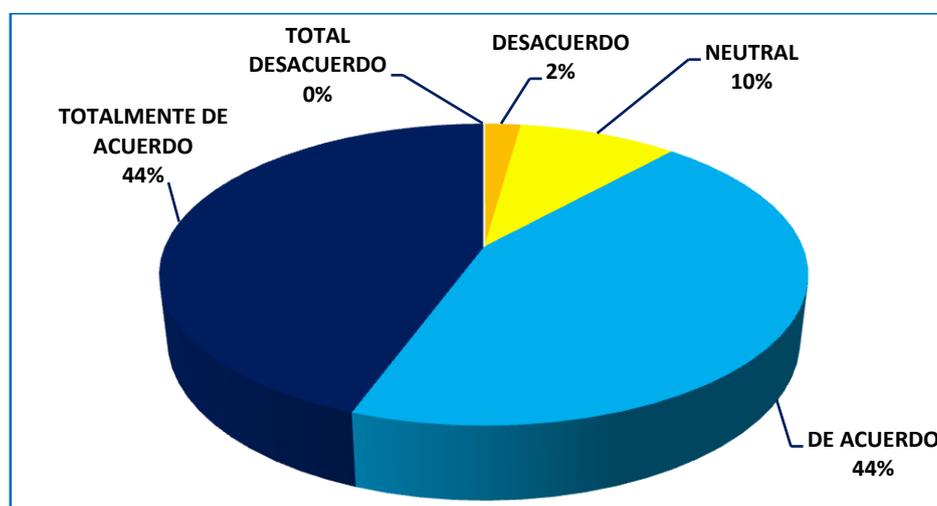
De la Tabla N° 13, encontramos que el 41.5% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio, el 35.8% está totalmente de acuerdo, el 17.3% se encuentra neutral, el 4.3% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 14

Cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Desacuerdo	8	2.2	2.2	2.2
Neutral	35	9.5	9.5	11.7
De acuerdo	162	43.9	43.9	55.6
Totalmente de acuerdo	164	44.4	44.4	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 14

FIGURA N° 14

Interpretación:

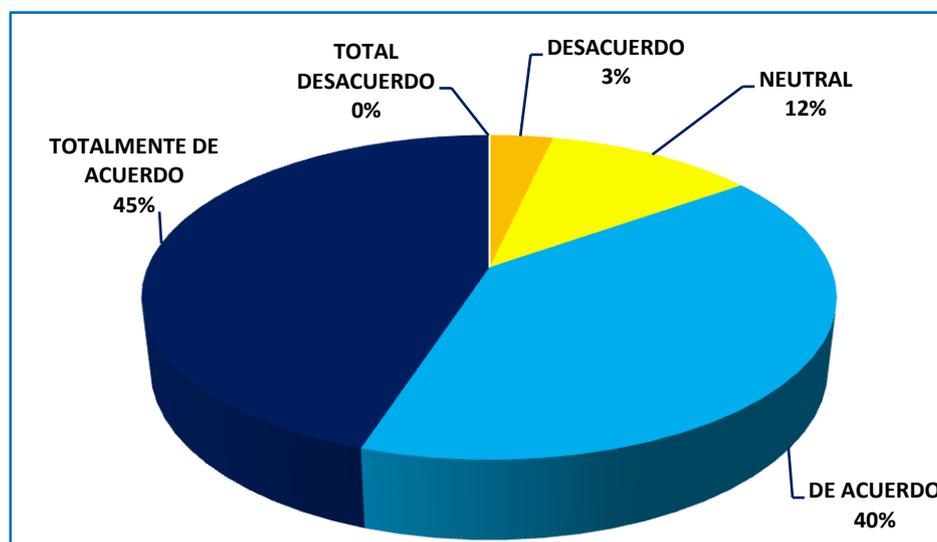
De la Tabla N° 14, encontramos que el 44.4% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la emisión del pasaporte biométrico, el 43,9% está de acuerdo, el 9.5% se encuentra neutral y el 2.2 está en desacuerdo.

TABLA N° 15

Se emitió el pasaporte biométrico con los datos correspondientes y en buen estado.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Desacuerdo	13	3.5	3.5	3.5
Neutral	43	11.7	11.7	15.2
De acuerdo	147	39.8	39.8	55.0
Totalmente de acuerdo	166	45.0	45.0	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 15

FIGURA N° 15

Interpretación:

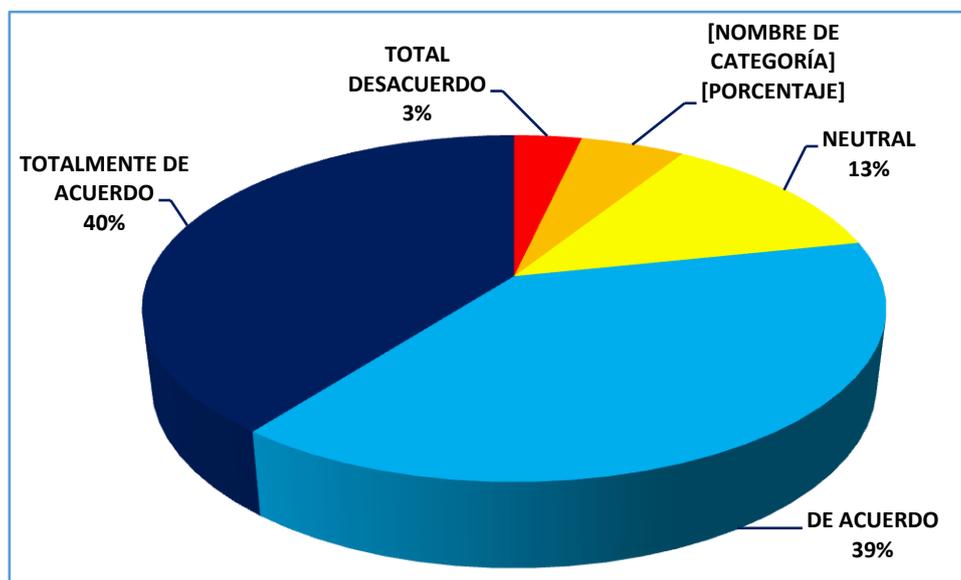
De la Tabla N° 15, encontramos que el 45% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones se emitió el pasaporte biométrico con los datos correspondientes y en buen estado, el 39.8% está de acuerdo, el 11.7% se encuentra neutral y el 3.5% está en desacuerdo.

TABLA N° 16

Realiza la emisión del pasaporte biométrico en el tiempo estimado.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	13	3.5	3.5	3.5
Desacuerdo	20	5.4	5.4	8.9
Neutral	47	12.7	12.7	21.7
De acuerdo	143	38.8	38.8	60.4
Totalmente de acuerdo	146	39.6	39.6	100.0
Total	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 1

FIGURA N° 16

Interpretación:

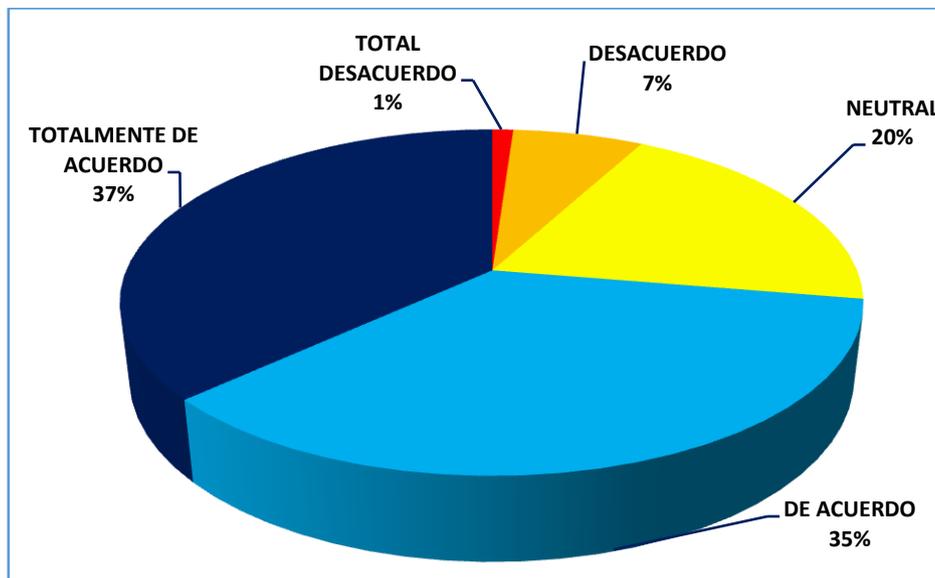
De la Tabla N° 16, encontramos que el 39.6% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones realiza la emisión del pasaporte biométrico en el tiempo estimado, el 38.8% está de acuerdo, el 12.7% se encuentra neutral, el 5.4% está en desacuerdo y el 3.5% está en total de acuerdo.

TABLA N° 17

La emisión del pasaporte biométrico tiene el costo adecuado.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	25	6.8	6.8	7.9
Neutral	73	19.8	19.8	27.6
De acuerdo	131	35.5	35.5	63.1
Totalmente de acuerdo	136	36.9	36.9	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 17

FIGURA N° 17

Interpretación:

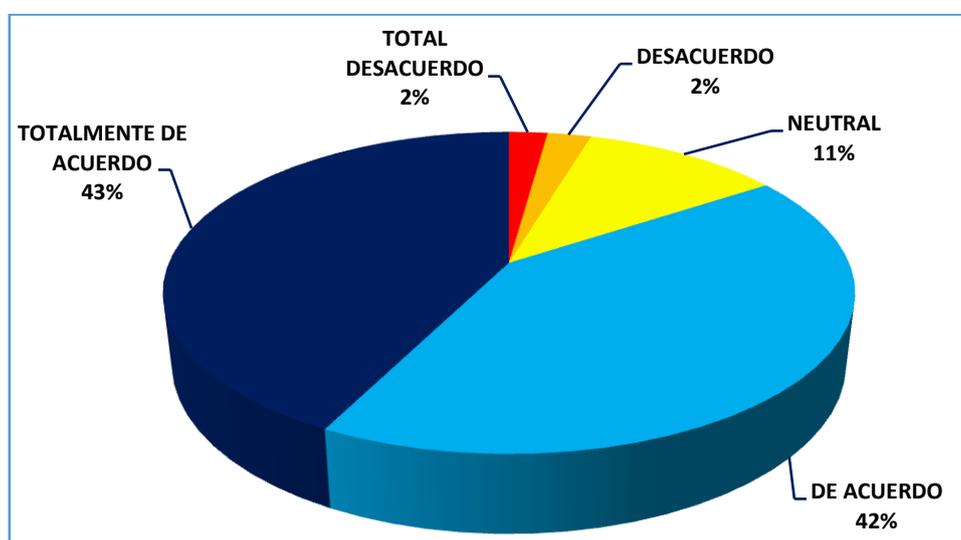
De la Tabla N° 17, encontramos que el 36.9% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones tiene el costo adecuado en la emisión del pasaporte biométrico, el 35.5% está de acuerdo, el 19.8% se encuentra neutral, el 6.8% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 18

Le orientaron adecuadamente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	8	2.2	2.2	2.2
Desacuerdo	9	2.4	2.4	4.6
Neutral	41	11.1	11.1	15.7
De acuerdo	154	41.7	41.7	57.5
Totalmente de acuerdo	157	42.5	42.5	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 18

FIGURA N° 18

Interpretación:

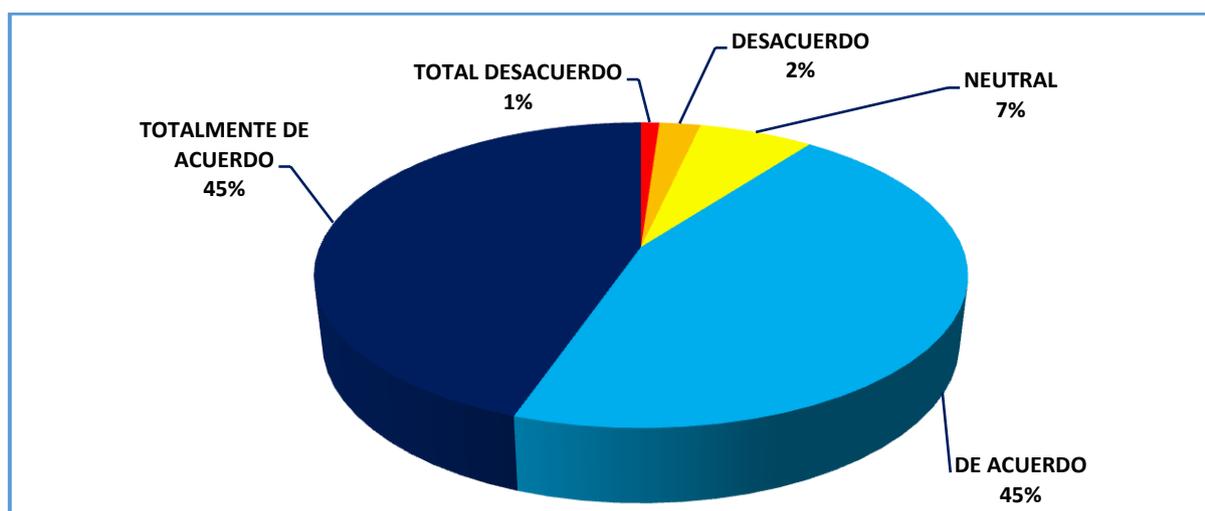
De la Tabla N° 18, encontramos que el 42.5% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones que le orientaron adecuadamente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, el 41.7% está de acuerdo, el 11.1% se encuentra neutral, el 2.4% está en desacuerdo y el 2.2% está en total de acuerdo.

TABLA N° 19

Los empleados tienen el conocimiento suficiente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	9	2.4	2.4	3.5
Neutral	25	6.8	6.8	10.3
De acuerdo	166	45.0	45.0	55.3
Totalmente de acuerdo	165	44.7	44.7	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 19

FIGURA N° 19

Interpretación:

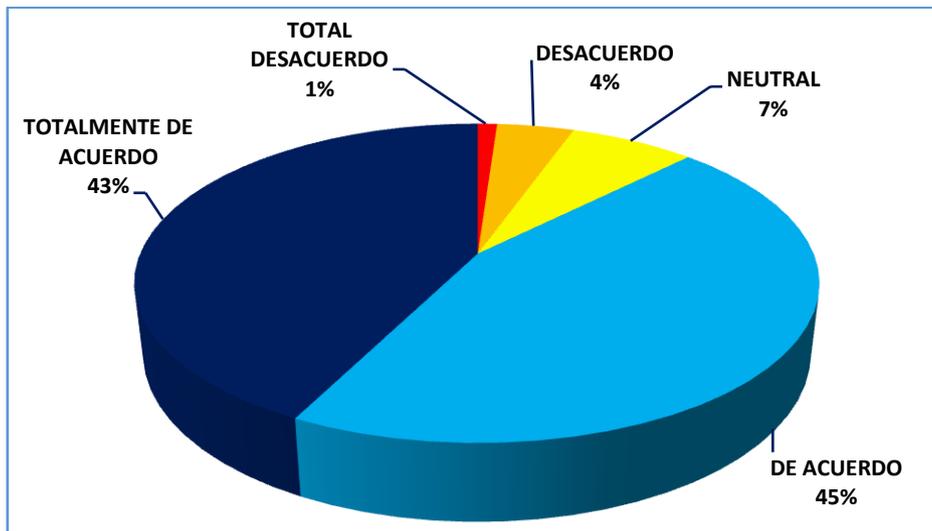
De la Tabla N° 19, encontramos que el 44.7.5% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones tiene empleados con el conocimiento suficiente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, el 45% está de acuerdo, el 6.8% se encuentra neutral, el 2.4% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 20

Cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	16	4.3	4.3	5.4
Neutral	26	7.0	7.0	12.5
De acuerdo	166	45.0	45.0	57.5
Totalmente de acuerdo	157	42.5	42.5	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 20

FIGURA N° 20

Interpretación:

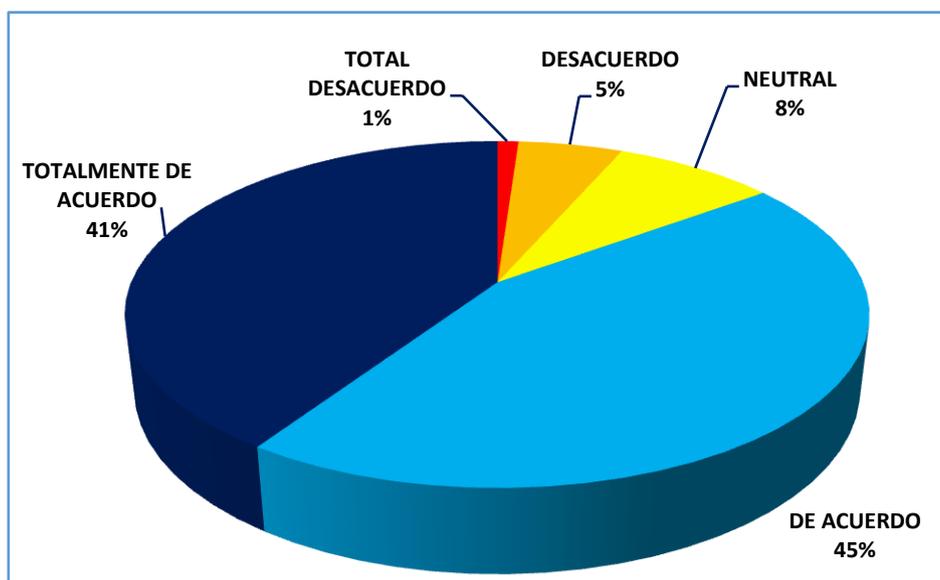
De la Tabla N° 20, encontramos que el 45% de los usuarios encuestados están de acuerdo que los empleados de la superintendencia nacional de migraciones cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico, el 42.5% está totalmente de acuerdo, el 7% se encuentra neutral, el 4.3% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 21

Le otorgaron la atención de manera adecuada.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	20	5.4	5.4	6.5
Neutral	31	8.4	8.4	14.9
De acuerdo	164	44.4	44.4	59.3
Totalmente de acuerdo	150	40.7	40.7	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 21

FIGURA N° 21

Interpretación:

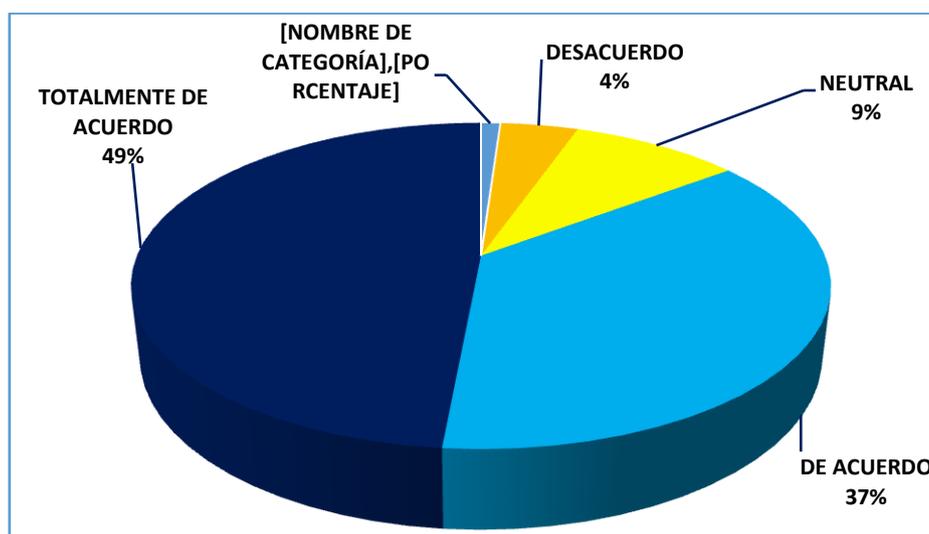
De la Tabla N° 21, encontramos que el 44.4% de los usuarios encuestados están de acuerdo en que la superintendencia nacional de migraciones le otorgo la atención de manera adecuada, el 40.7% está totalmente de acuerdo, el 8.4% se encuentra neutral, el 5.4% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 22

La obtención de la cita fue oportuna para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	16	4.3	4.3	4.3
Neutral	35	9.5	9.5	13.8
De acuerdo	137	37.1	37.1	50.9
Totalmente de acuerdo	181	49.1	49.1	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 22

FIGURA N° 22

Interpretación:

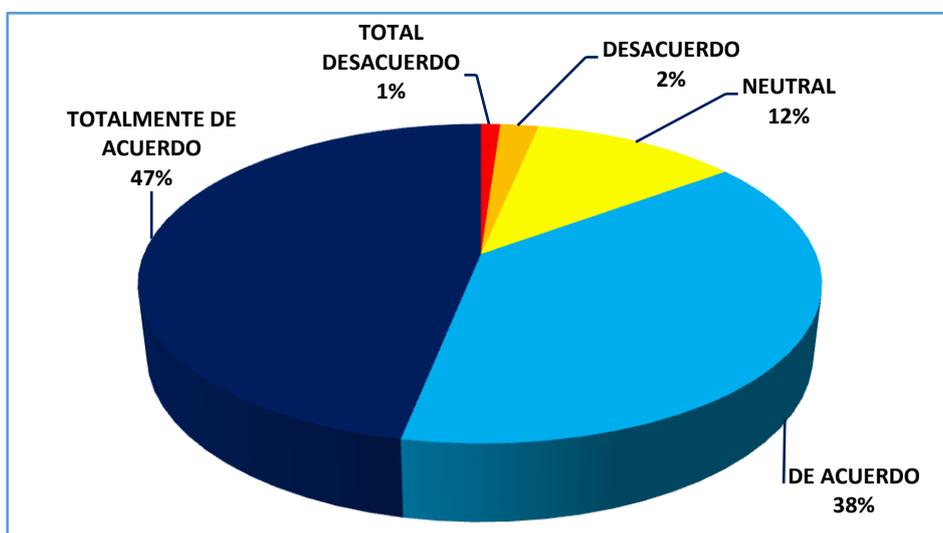
De la Tabla N° 22, encontramos que el 49.1% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, la obtención de la cita fue oportuna para la emisión del pasaporte biométrico, el 37.1% está de acuerdo, el 9.5% se encuentra neutral, el 4.3% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 23

Se respetó la atención de la cita programada para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	8	2.2	2.2	3.3
Neutral	43	11.7	11.7	14.9
De acuerdo	141	38.2	38.2	53.1
Totalmente de acuerdo	173	46.9	46.9	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 23

FIGURA N° 23

Interpretación:

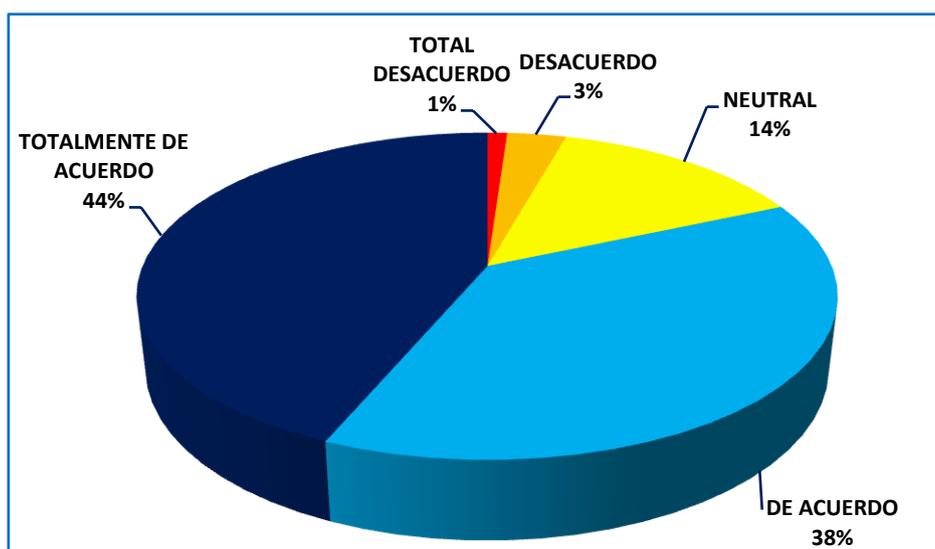
De la Tabla N° 23, encontramos que el 46.9% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, se respetó la atención de la cita programada para la emisión del pasaporte biométrico, el 38.2% está de acuerdo, el 11.7% se encuentra neutral, el 2.2% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 24

Le orientaron adecuadamente sobre algún inconveniente para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	12	3.3	3.3	4.3
Neutral	52	14.1	14.1	18.4
De acuerdo	140	37.9	37.9	56.4
Totalmente de acuerdo	161	43.6	43.6	100.0
Total	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 24

FIGURA N° 24

Interpretación:

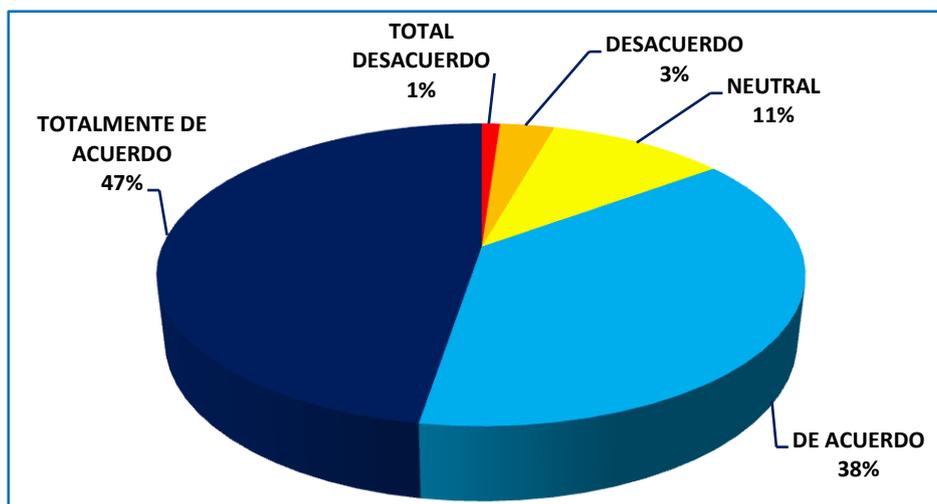
De la Tabla N° 24, encontramos que el 43.6% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, le orientaron adecuadamente sobre algún inconveniente para la emisión del pasaporte biométrico, el 37.9% está de acuerdo, el 14.1% se encuentra neutral, el 3.3% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 25

Los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le brindaron la información suficiente sobre la entrega del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	12	3.3	3.3	4.3
Neutral	39	10.6	10.6	14.9
De acuerdo	139	37.7	37.7	52.6
Totalmente de acuerdo	175	47.4	47.4	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 25

FIGURA N° 25

Interpretación:

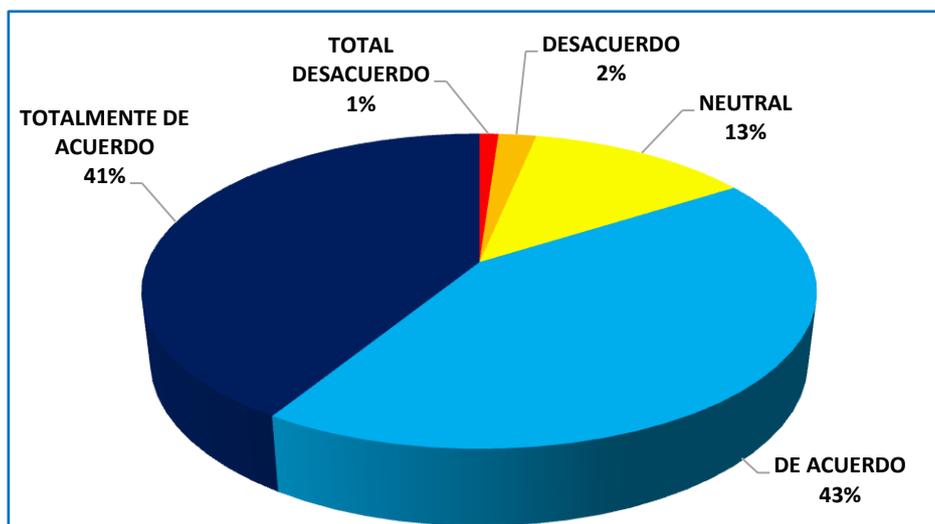
De la Tabla N° 25, encontramos que el 47.4% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le brindaron la información suficiente sobre la entrega del pasaporte biométrico, el 37.7% está de acuerdo, el 10.6% se encuentra neutral, el 3.3% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 26

El horario de atención de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña es adecuado para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	8	2.2	2.2	3.3
Neutral	47	12.7	12.7	16.0
De acuerdo	158	42.8	42.8	58.8
Totalmente de acuerdo	152	41.2	41.2	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 26

FIGURA N° 26

Interpretación:

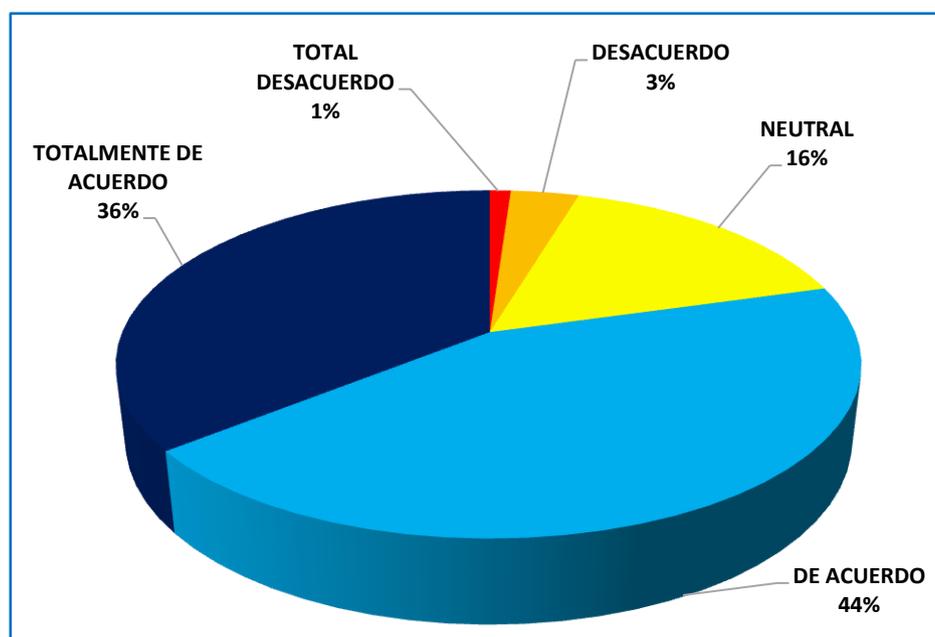
De la Tabla N° 26, encontramos que el 42.8% de los usuarios encuestados están de acuerdo, el horario de atención de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña es adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, el 41.2% está de totalmente de acuerdo, el 12.7% se encuentra neutral, el 2.2% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 27

Atiende casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	13	3.5	3.5	4.6
Neutral	59	16.0	16.0	20.6
De acuerdo	161	43.6	43.6	64.2
Totalmente de acuerdo	132	35.8	35.8	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 27

FIGURA N° 27

Interpretación:

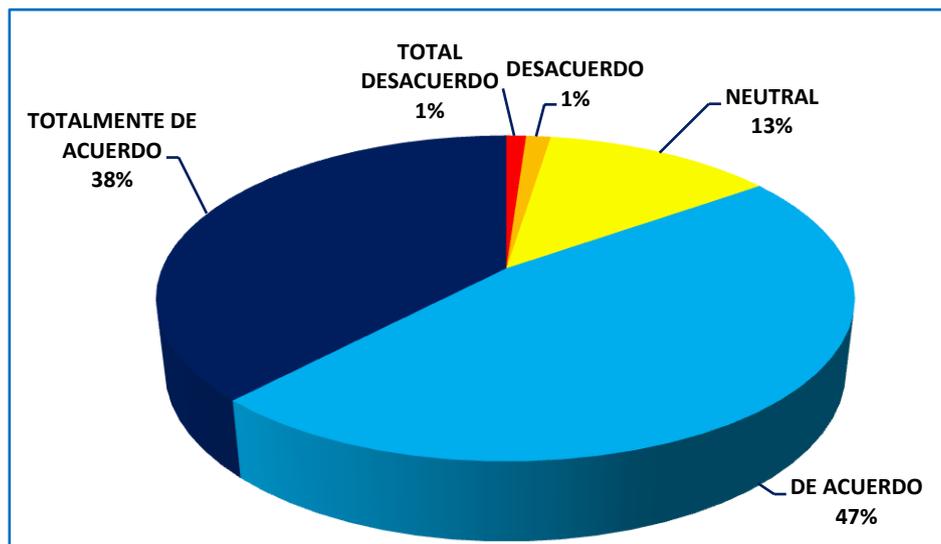
De la Tabla N° 27, encontramos que el 43.6% de los usuarios encuestados están de acuerdo, Atiende casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico, el 35.8% está de totalmente acuerdo, el 16% se encuentra neutral, el 3.5% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 28

Las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	5	1.4	1.4	2.4
Neutral	47	12.7	12.7	15.2
De acuerdo	173	46.9	46.9	62.1
Totalmente de acuerdo	140	37.9	37.9	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 28

FIGURA N° 28

Interpretación:

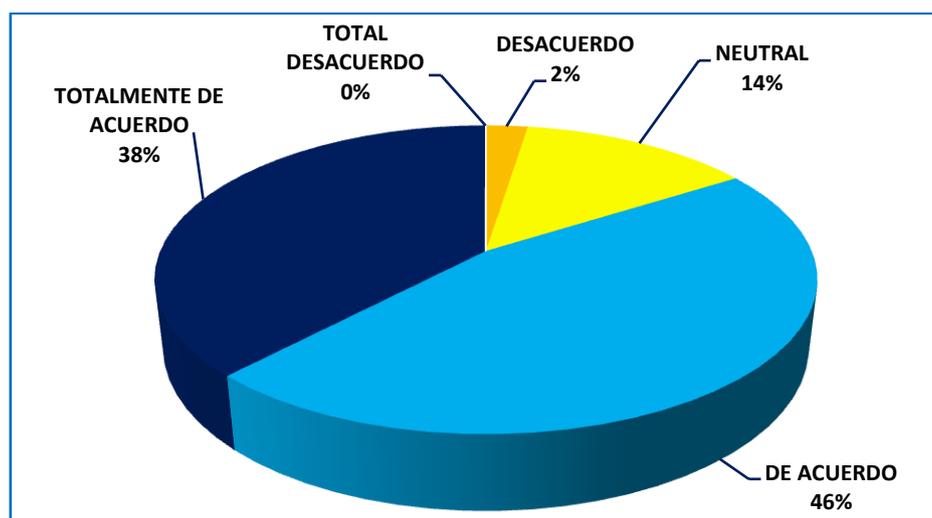
De la Tabla N° 28, encontramos que el 46.9% de los usuarios encuestados están de acuerdo, Las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables para la emisión del pasaporte biométrico, el 37.9% está de totalmente acuerdo, el 12.7% se encuentra neutral, el 1.4% está en desacuerdo y el 1.1% está en total de acuerdo.

TABLA N° 29

La infraestructura de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son las adecuadas para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Desacuerdo	9	2.4	2.4	2.4
Neutral	50	13.6	13.6	16.0
De acuerdo	170	46.1	46.1	62.1
Totalmente de acuerdo	140	37.9	37.9	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 29

FIGURA N° 29

Interpretación:

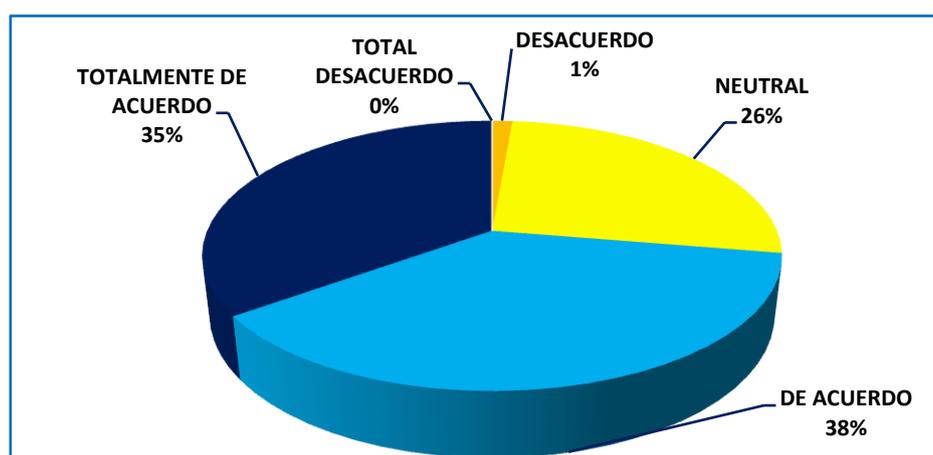
De la Tabla N° 29, encontramos que el 46.1% de los usuarios encuestados están de acuerdo, la infraestructura de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son las adecuadas para la emisión del pasaporte biométrico, el 37.9% está de totalmente acuerdo, el 13.6% se encuentra neutral y el 2.4% está en desacuerdo.

TABLA N° 30

Los servicios higiénicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son adecuados para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Desacuerdo	5	1.4	1.4	1.4
Neutral	97	26.3	26.3	27.6
De acuerdo	138	37.4	37.4	65.0
Totalmente de acuerdo	129	35.0	35.0	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 30

FIGURA N° 30

Interpretación:

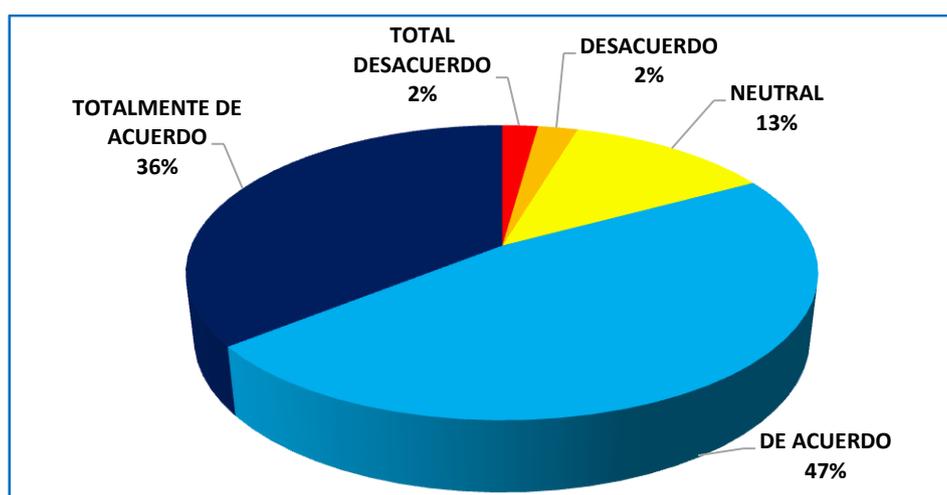
De la Tabla N° 30, encontramos que el 37.4% de los usuarios encuestados están de acuerdo, Los servicios higiénicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son adecuados para la emisión del pasaporte biométrico, el 35% está de totalmente acuerdo, el 26.3% se encuentra neutral y el 1.4% está en desacuerdo.

TABLA N° 31

La disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para el cumplimiento de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	8		2.2	2.2
Desacuerdo	9	2.4	2.4	4.6
Neutral	46	12.5	12.5	17.1
De acuerdo	174	47.2	47.2	64.2
Totalmente de acuerdo	132	35.8	35.8	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 31

FIGURA N° 31

Interpretación:

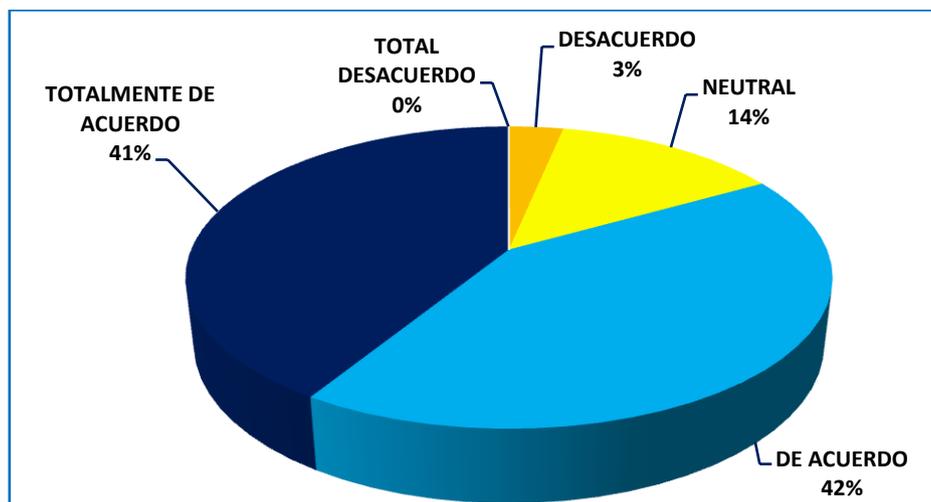
De la Tabla N° 31, encontramos que el 47.2% de los usuarios encuestados están de acuerdo, la disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para el cumplimiento de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, el 35.8% está de totalmente de acuerdo, el 12.5% se encuentra neutral, el 2.4% está en desacuerdo y el 2.2% están total desacuerdo.

TABLA N° 32

El diseño de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Desacuerdo	12	3.3	3.3	3.3
Neutral	50	13.6	13.6	16.8
De acuerdo	155	42.0	42.0	58.8
Totalmente de acuerdo	152	41.2	41.2	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 32

FIGURA N° 32

Interpretación:

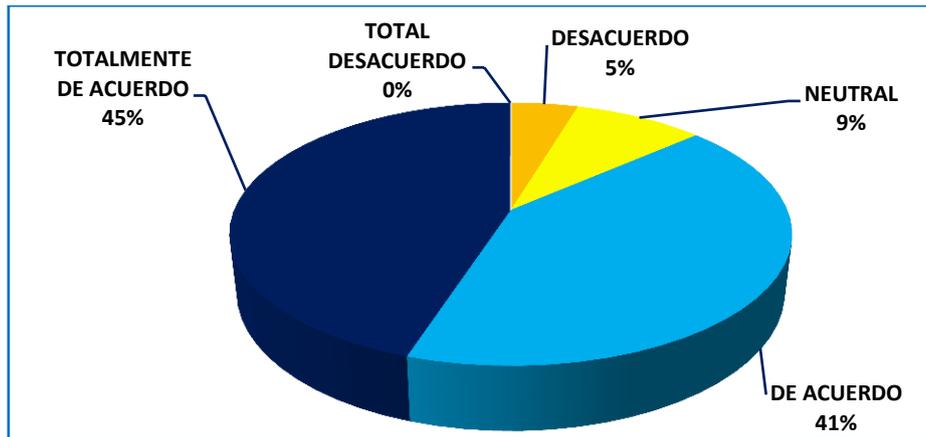
De la Tabla N° 32, encontramos que el 42% de los usuarios encuestados están de acuerdo, el diseño de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, el 41.2% está de totalmente acuerdo, el 13.6% se encuentra neutral y el 3.3% está en desacuerdo.

TABLA N° 33

El contenido de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
Desacuerdo	17	4.6	4.6	4.6
Neutral	33	8.9	8.9	13.6
De acuerdo	153	41.5	41.5	55.0
Totalmente de acuerdo	166	45.0	45.0	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 33

FIGURA N° 33

Interpretación:

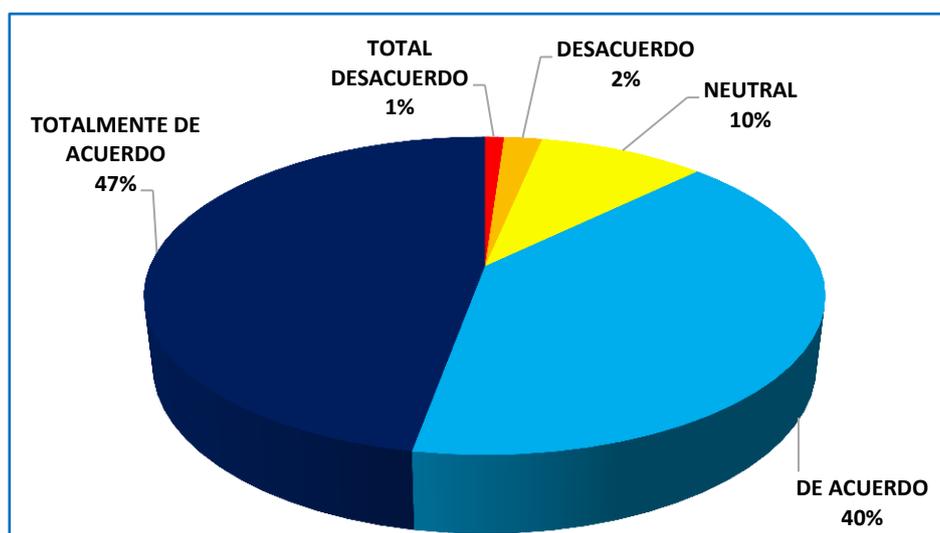
De la Tabla N° 33, encontramos que el 45% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, el contenido de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, el 41.5% está de acuerdo, el 8.9% se encuentra neutral y el 4.6% está en desacuerdo.

TABLA N° 34

Los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico.

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	1.1	1.1	1.1
Desacuerdo	8	2.2	2.2	3.3
Neutral	35	9.5	9.5	12.7
De acuerdo	148	40.1	40.1	52.8
Totalmente de acuerdo	174	47.2	47.2	100.0
TOTAL	369	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de pasaportes de la sede Breña.



Fuente: Tabla 34

FIGURA N° 34

Interpretación:

De la Tabla N° 34, encontramos que el 47.2% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico, el 40.1% está de acuerdo, el 9.5% se encuentra neutral, el 2.2% está en desacuerdo y el 1.1 está en total desacuerdo.

Análisis estadístico de los resultados

El análisis se elaboró con la finalidad de ver si existe o no relación entre las variables de estudio.

- En caso de nuestro estudio el valor de probabilidad asociado al Chi Cuadrado, el valor de (p) es 0.000 menor que alfa (0.05) lo cual demuestra que existe relación entre las dos variables, en consecuencia, se acepta la hipótesis de estudio.
- En resumen, aplicando la técnica estadística Chi cuadrado, nos permitió inferir que existe relación entre las variables gestión por procesos y calidad de servicio.
- Aplicando la técnica de análisis estadístico Alfa de Cronbach, se determinó que el nivel de fiabilidad de la escala de medida es excelente con un valor de (0.98).

Valor	Coefficiente Alfa
>.9	Es excelente
>.8	Es Bueno
>.7	Es aceptable
>.6	Es cuestionable
>.5	Es pobre
<.5	Es inaceptable

- Aplicando la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall se determinó que el grado de relación entre las variables gestión por procesos y calidad de servicio, es moderado positivo con un valor de (0.681).

Valor	Criterio
$R = 1.00$	Correlación grande, perfecta y Positiva
$0.90 \leq r < 1.00$	Correlación muy alta positiva
$0.70 \leq r < 0.90$	Correlación alta positiva
$0.40 \leq r < 0.70$	Correlación Moderada positiva
$0.20 \leq r < 0.40$	Correlación muy baja negativa
$r = 0.00$	Correlación nula negativa
$r = -1.00$	Correlación grande, perfecta y Negativa

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION

En relación con el objetivo N°01: Analizar cómo se realiza la gestión por procesos, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

Según la Tabla N° 01, el 49.01% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones brinda un buen servicio al ciudadano y el 38.2% está de acuerdo. Según Aliaga (2015) en su artículo “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”, afirma que el ciudadano se constituye como su máximo centro de atención, por lo que la gestión por procesos ha permitido integrar los esfuerzos y brindar canales integrados de atención al ciudadano. Pudiendo mencionar que la superintendencia centra sus esfuerzos en brindar un buen servicio teniendo canales de comunicación activos vía web, telefónicos y utilizando constantemente canales de difusión nacional.

Según la Tabla N° 02, el 47.2% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones satisface las necesidades del ciudadano y el 40.1% está de acuerdo. Según Aguirre, Castañeda y Matos (2016) en su trabajo de investigación “Mejora de la herramienta de gestión enfocada a procesos para el acceso al crédito inmobiliario de los aportantes al fondo de vivienda militar del ejército del Perú”, concluye que, a partir de las estrategias de gestión identificadas para la mejora del acceso al crédito hipotecario, el fondo tiene como objetivo principal seguir trabajando para satisfacer las necesidades de la demanda efectiva normal. Según mi experiencia profesional la Institución Pública enfoca sus procesos con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, tomando en cuenta ello, deberían crear procesos más flexibles para poder adecuarse a los distintos tipos de población.

Según la Tabla N° 03, el 40.01% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones excede con sus expectativas y el 34.7% está totalmente de acuerdo. Según Berna (2015) en su trabajo de investigación “Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente”, afirma que la teoría nos dice que las empresas deben centrar sus esfuerzos en entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y en satisfacer sus expectativas, cabe mencionar que la

superintendencia nacional de migraciones debería enfocarse en investigar las expectativas de los usuarios y así cumplir con ellas, ya que por desconocimiento se crea una brecha entre lo que ellos esperan y lo que la Institución les brinda.

Según la Tabla N° 04, el 45% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cumple con el objetivo orientado al ciudadano y el 39.8% está de acuerdo. Según La PCM en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM “Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021” afirma que la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). Pudiendo concluir que la Superintendencia nacional cumple con el objetivo principal de las entidades públicas.

Según la Tabla N° 05, el 45% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones mantiene un clima laboral en armonía y el 34.4% está de acuerdo. Según Rodríguez y Zambrano (2013) en su tesis “Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental IPSOMARY S.A. basada en un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008”, afirma que los gerentes de los departamentos funcionales son responsables de partes del proceso y existe un responsable que consolida los resultados de las actividades. Según lo antes mencionado, los gerentes son los líderes responsables de mantener tanto los procesos como el ambiente en que se desarrollaran en coordinación con los superiores, esto conlleva a mantener un clima laboral adecuado para su desarrollo.

Según la Tabla N° 06, el 45% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con empleados capacitados en la función que desarrollan y el 43.6% está de totalmente de acuerdo. Según Rodríguez y Zambrano (2013) en su tesis “Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental IPSOMARY S.A.”, afirma que la capacitación es una etapa fundamental del proceso, todos los colaboradores deben conocer las políticas y objetivos de calidad, la difusión de los conceptos de mejora continua, gestión por procesos, y los procedimientos de análisis y resolución de problemas deben darse acorde a los requerimientos del puesto de trabajo. En mi experiencia como colaboradora de la institución, eh tomado conocimiento de

cada lineamiento de la Superintendencia de Migraciones a través de correos institucionales además que se ven visualizados en las diferentes áreas.

Según la Tabla N° 07, el 43.9% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con empleados que tienen las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan y el 38.2% está totalmente de acuerdo. Según Bitner, Faranda, Hubbert, & Zeithaml (1997), en su libro “Contribuciones del cliente y roles en la entrega del servicio”, afirma que las experiencias de servicio son el resultado de las interacciones entre las organizaciones, los procesos, los empleados que prestan el servicio y los clientes. En mi experiencia profesional y por los resultados obtenidos se concluye que las habilidades de cada personal tienen acorde con el perfil requerido del puesto que desempeña.

Según la Tabla N° 08, el 46% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con empleados que están 100% comprometido con la Institución y el 39,3% está de acuerdo. Según Guachamín (2014). En su proyecto de tesis “Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la dirección de desarrollo tecnológico de la secretaria de movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, afirma que la implantación del modelo describe las diferentes fases para su implementación, cuyo inicio se encuentra en el cambio de paradigmas del personal las mismas que pueden resistirse al cambio, de ahí la importancia de la socialización, la participación y capacitación a fin de motivar el cambio. En este aspecto, los empleados de la institución se han ido familiarizando con el nuevo sistema, a través de capacitaciones y charlas informativas dadas por el área pertinente.

De la Tabla N° 09, el 50.7% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la que la superintendencia nacional de migraciones identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico y el 34.4% está totalmente de acuerdo. El autor Carrasco en su tesis “Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado” concluyo que es importante revisar el trabajo de selección sobre aquellos procesos por gestionar, ya que su correcta ejecución evitará desencuentros entre directivos por entregarle una mayor atención a un determinado proceso, argumentando su elección y facilitando los alineamientos sobre los focos estratégicos. Tomando en cuenta lo antes mencionado, la institución identifica los

procesos de manera eficiente para ellos cada proceso materializado pasa por un análisis de diferentes áreas hasta tu publicación.

De la Tabla N° 10, el 48% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones comprende los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico y el 34.7% está totalmente de acuerdo. Según Carrasco (2011). En su libro digital “Gestión por procesos” pág. 25”, afirma que su filosofía base es tan simple como “hacer lo que se declara realizar y declarar todo aquello que se realizará”. Según mi experiencia profesional la Migraciones comprende los sistemas y se ve reflejado en los ciudadanos.

De la Tabla N° 11, el 49.6% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones gestiona los sistemas de forma eficiente del área de emisión del pasaporte biométrico y el 33.3% está totalmente de acuerdo. Según Berna Alpuin y Rodríguez (2014) en el artículo “La Gestión por Procesos en las organizaciones la forma en la que los resultados se logran”, afirma que la gestión por procesos debidamente implementada y sustentada en tecnologías apropiadas puede reportar enormes beneficios en términos de eficiencia, productividad, control, agilidad y flexibilidad organizacional, elementos esenciales en un entorno cada vez más competitivo y exigente. En mi experiencia profesional la gestión por proceso implementada de forma correcta resulta beneficiosa ya que reduce procesos innecesarios, contribuyendo a la disminución de la burocracia.

De la Tabla N° 12, el 44.7% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente y el 32.5% está totalmente de acuerdo. Según Rodríguez y Zambrano (2013) en su tesis “Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental IPSOMARY S.A. Posterior a la evaluación, se elaboró la propuesta de mejora continua basada en la implementación de dos modelos de gestión; la ruta de la calidad y la gestión por procesos considerando que su metodología es de fácil aplicación y no requiere de una inversión elevada, con resultados cuantificables y satisfactorios en términos de calidad y costos. En relación a lo antes mencionado, los resultados favorables obtenidos se deben a la gestión por procesos implementado en la última gestión.

De la Tabla N° 13, el 41.5% de los usuarios encuestados está de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio y el 35.8% está totalmente de acuerdo. Según Carranza, Valverde y Vera (2016). En su trabajo de investigación “Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de chorrillos coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)”, afirma que el enfoque mixto, donde se prioriza el enfoque horizontal sobre el vertical, permite centrarse en los procesos institucionales de manera que puedan generar valor agregado a los resultados de los procesos existentes. Tomando en cuenta lo antes mencionado Migraciones debe priorizar el enfoque horizontal con el fin de tener mejores relaciones con los proveedores internos y externos.

En relación con el objetivo N°02: Analizar cómo se realiza la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

Según la Tabla N° 14, el 44.4% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la emisión del pasaporte biométrico y el 43,9% está de acuerdo. Según Aliaga (2015). En el artículo “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”, afirma que el ciudadano se constituye como su máximo centro de atención, por lo que la gestión por procesos ha permitido integrar los esfuerzos y brindar canales integrados de atención al ciudadano, logrando mantener trazabilidad de la interacción del cliente con la institución brindar un servicio de excelencia, logrando índices de satisfacción y de confiabilidad de la ciudadanía. Según lo antes mencionado y los resultados obtenidos la confianza se brinda a través de un servicio seguro, por lo que Migraciones debe complementar las medidas necesarias.

Según De la Tabla N° 17, el 36.9% de los usuarios encuestados está totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones tiene el costo adecuado en la emisión del pasaporte biométrico y el 35.5% está de acuerdo. Según Arrascue y Segura (2016) en su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER”, afirma que el nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%,

el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables. Según mi experiencia profesional y los resultados obtenidos el costo es adecuado para el pasaporte por todos los beneficios que brinda.

Según la Tabla N° 19, el 44.7.5% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones tiene empleados con el conocimiento suficiente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico y el 45% está de acuerdo. Según Junta de Castilla y León (2004) en su libro “Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos 2”, afirma que los medios y recursos adecuados para el desarrollo óptimo de las actividades del proceso, pero que no se transforman durante el mismo. Por ejemplo, personal cualificado y con el nivel de autoridad requerido para realizarlo; hardware y software adecuados, documentos e información suficiente sobre qué procesar, cómo y cuándo entregar el output al siguiente eslabón del proceso. Según mi experiencia profesional el personal con el conocimiento necesario desarrolla una labor formidable y está abierto a adquirir más.

Según la Tabla N° 20, el 45% de los usuarios encuestados están de acuerdo que los empleados de la superintendencia nacional de migraciones cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico y el 42.5% está totalmente de acuerdo. Según Berna Alpuin y Rodríguez (2014) en el artículo “La Gestión por Procesos en las organizaciones la forma en la que los resultados se logran”, concluye que sobre los elementos fundamentales que hacen a la gestión por procesos dentro de una organización, atendiendo no sólo al componente tecnológico que le da sustento sino también a la vital importancia que tiene el entendimiento de la estrategia organizacional y la identificación de las actividades claves para generar valor y asegurar el cumplimiento de la misma. Según lo antes mencionado y los resultados, los colaboradores cumplen con los procedimientos establecidos de forma general mejorando identificando los puntos críticos obviados.

En relación con el objetivo N°03: Determinar la relación o asociación de la gestión por procesos y la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

Según la Tabla N° 28, el 46.9% de los usuarios encuestados están de acuerdo, las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables

para la emisión del pasaporte biométrico y el 37.9% está de totalmente acuerdo. Según Arrascue y Segura (2016), en su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER”, concluye que los encuestados en su mayoría respondieron que la clínica cuenta ambientes amplios y limpios (100%); En este sentido, calidad equivale a cero defectos, calidad es hacerlo bien a la primera, calidad es la conformidad a unos requisitos previos, etc. Con referencia a lo antes mencionado los ambientes amplios es parte importante de la calidad del servicio.

Según la Tabla N° 31, el 47.2% de los usuarios encuestados están de acuerdo, la disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para el cumplimiento de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña y el 35.8% está de totalmente acuerdo. Según Arrascue y Segura (2016), en su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER”, concluye que los encuestados en su mayoría respondieron que la clínica cuenta con equipamiento moderno (100%) En este sentido, calidad equivale a cero defectos, calidad es hacerlo bien a la primera, calidad es la conformidad a unos requisitos previos, etc. Considerando ello, encontramos que los equipos son los suficientemente apropiados en cantidad y calidad, además que cuenta con instructivos para reporte y solución de fallas.

Según la Tabla N° 34, el 47.2% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo, los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico y el 40.1% está de acuerdo. Según Arrascue y Segura (2016), en su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER”, concluye que los encuestados en su mayoría respondieron que la clínica sus colaboradores están uniformados e identificados el 78% respondió de acuerdo; En este sentido, calidad equivale a cero defectos, calidad es hacerlo bien a la primera, calidad es la conformidad a unos requisitos previos, etc. Así mismo coincide con los resultados obtenidos, ya que los colaboradores tienen un código de vestimenta incluyendo desde el fotochek y chaleco institucional.

Según los resultados estadísticos se ha determinado que el grado de asociación o relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de emisión de pasaportes, de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, tiene un grado moderado positivo, es decir que el público que asiste a realizar el trámite su pasaporte

electrónico, perciben a los procesos de atención, con altos niveles de calidad. Esto está respaldado por las certificaciones que obtuvo, ISO 9001:2015 en Gestión de la Calidad - ISO 27001:2014 en Gestión de Seguridad de la Información.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

A continuación, se concluyó según el análisis que se realizó de los resultados con respecto a los objetivos planteados.

1. Al analizar la gestión por procesos, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones sede Breña, se demostró que el 87.3% opinan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones satisface las necesidades del ciudadano. Así mismo el 84.8% opinan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cumple con el objetivo orientado al ciudadano. Además, el 88.6% opinan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con empleados capacitados en la función que desarrollan. Estos resultados nos indican que la Institución Pública gestiona el proceso para satisfacer a los ciudadanos como objetivo principal, ya que gestiona el proceso simplificando requerimientos innecesarios, creando instructivos para facilitar la atención y brindando conocimientos a sus empleados a través de capacitaciones constantes en los diferentes temas con los que se relacionan a diario para desarrollar en óptimas condiciones su función. Además de tener colaboradores seleccionados con un perfil específico que se alinean con los objetivos y valores de la institución.
2. Al analizar la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones sede Breña, se demostró que el 85.1% opinan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la superintendencia nacional de migraciones le otorga la atención de manera adecuada. Así mismo el 86.2% opinaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la obtención de la cita fue oportuna. Así como también el 79.4% opinaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que atienden casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico. Por lo que podemos observar que los ciudadanos perciben a la Entidad como generadora de calidad, ya que la calidad es el juicio que hace el usuario a través de lo que observa y percibe de la atención que se le brinda y de las facilidades que se le otorga, respetando las normas legales. Además de contar con instalaciones agradables para la atención, se encontró que existe un leve retraso en la entrega debido a problemas técnicos en el área de impresión entre otros que no se informan al usuario, por lo que crea una incomodidad en los pasaportes retrasados generando una mala impresión en algunos ciudadanos.

3. Respecto a la relación o asociación de las variables de estudio, se determinó que la gestión por procesos influye significativamente, en la calidad del servicio; en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones sede Breña como se refleja en los resultados obtenidos y en los resultados estadísticos que se presentan en el capítulo de resultados. Según los resultados expresados en las tablas respectivas, el 82.9.6% opinaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, que la institución pública gestiona los sistemas de forma eficiente. Como también el 77.3% opinaron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que la superintendencia nacional de migraciones cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio. Es por ello que Migraciones gestiona, comprende e identifica cada fase del proceso de emisión de pasaportes basándose en las necesidades de los diversos tipos de población, erradicando burocracias y transformando el proceso con el objetivo de mejorar la calidad y atención del mismo. Cabe resaltar que migraciones obtuvo la certificación ISO 9001:2015 por el pasaporte biométrico en enero del presente año. Así resalta su compromiso con la ciudadanía y la calidad en su proceso.

RECOMENDACIONES

Basándonos en las conclusiones se llegó a las siguientes recomendaciones:

1. La base principal de la gestión por proceso, es la mejora continua, por lo que se recomienda utilizar el ciclo de mejora continua (PDCA) o en español (PHVA) lo que significa planificar, hacer, verificar y actuar (Figura 4). Estos pasos se deben llevar a cabo de forma sistemática, es decir, un círculo donde en la etapa final se deberá volver a empezar, de esta forma se disminuirá las fallas y riesgos progresivamente. A continuación, como implantar el Ciclo PDCA en la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña.

Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:

- a) **Planificar:** Buscar las actividades posibles para mejorar. Formar equipos de trabajo, realizar lluvia de ideas entre los colaboradores, utilizar herramientas de planificación que ayuden en clasificar las etapas del proceso. Por ejemplo:

Bernal (2013): *5S el nombre de la metodología viene de las iniciales de sus cinco etapas:*

Seiri – Clasificar; es inspeccionar las zonas de trabajo y eliminar los materiales que no son necesarios para la realización del trabajo.

Seiton – Ordenar y priorizar. Ordenar lo que necesitamos para trabajar. Cada herramienta, materia prima, etc., debe tener un lugar asignado y único.

Seisō – Mantener la limpieza. Para ello se recomienda fijar tareas de limpieza periódicas que consigan que las zonas queden despejadas y solamente con los materiales necesarios para realizar las tareas.

Seiketsu – Señalizar y estandarizar. A partir de lo aprendido en los pasos anteriores, analizando los procesos, cuáles son los materiales necesarios, cuál es el orden de las actividades optimo, cómo se pueden simplificar las tareas y cuáles se pueden eliminar sin afectar al resultado, etc

Shitsuke – Mejora continua. “dado que nada es perfecto, siempre queda margen para mejorar”

- b) Hacer:** Realizar los cambios para implantar la mejora propuesta. Realizando una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.
- c) Controlar o Verificar:** Una vez implantada la mejora, Dejar un periodo de prueba determinado para verificar su el correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas con el esperado hacer las modificaciones necesarias para ajustarla a los objetivos esperados.
- d) Actuar:** Una vez terminado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de ser implantada la mejor. Si los resultados son beneficiosos se implantarán de forma definitiva, y si no lo son se decidirá, si existen cambios que realizar o si se desechara. Una vez terminado este paso, se deberá volver al primer paso periódicamente, y así estudiar las mejoras futuras.
2. Como se concluye la calidad del servicio se percibe desde el punto de vista del usuario, por lo que el retraso en la entrega de pasaporte es un inconveniente notorio que ocasiona molestias e incomodidades en los ciudadanos, para esto se debe tomar las acciones correctivas necesarias, supervisar esa fase la fase de impresión, realizar mantenimiento a los equipos y no esperar a las fallas durante el uso para su atención. Además de facilitar las acciones cuando exista un segundo enrolamiento, evitando retrasos innecesarios.
3. Así mismo se recomienda tomar medidas para la confraternización del equipo, ya que la comunicación mejora cuando los integrantes se conocen mejor y comparten sus conocimientos mutuamente, enfocando los objetivos de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la fortaleza que necesitaba para llegar hasta donde hoy me encuentro.

A mi asesor de tesis, Mg. Jorge Lujan Torres por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado que pueda concluir con éxito. Como también a la Universidad San Pedro, por darme la oportunidad de ser parte de la comunidad estudiantil.

Además, me gustaría agradecer a mi jefe, Dr. Angel Cornejo Pisfil, por brindarme su apoyo para superarme a nivel profesional.

Y por último agradecer a mi familia, especialmente a mi madre que me apoyo de forma incondicional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agualongo, F., (2015).** Título de Tesis (Manual De Procedimientos Para Los Supermercados "Mi Caserita"). UNIANDES, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/255>
- Aguirre, M., Castañeda, R., & Matos, J., (2016).** Título de Tesis (Mejora de la herramienta de gestión enfocada a procesos para el acceso al crédito inmobiliario de los aportantes al fondo de vivienda militar del ejército del Perú), Universidad del pacífico, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1472/Miguel_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aliaga, T., (2015).** Título del Artículo (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), Lima, Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/\\$FILE/alivilc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/$FILE/alivilc.pdf)
- Arrascue, J., & Segura, E., (2016).** Título de Tesis (Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" chiclayo-2015), Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berna, D., & Rodríguez, I., (2014).** La Gestión por Procesos en las organizaciones la forma en la que los resultados se logran. Uruguay. (Artículo de la empresa Deloitte s.c.). Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>
- Berna M., (2015).** Título de Tesis (Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente), Universidad Militar Nueva Granada, Bobota, Colombia. Recuperado de <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/6332/1/GESTI%C3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA,%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf>

- Bernal, J., (2013).** Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Bernal, J., (2013).** Metodología 5S para mejorar la productividad en empresas. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/4157/metodologia-5s-guia-de-implantacion/>
- Bitner, M., Faranda, W., Hubbert, A., & Zeithaml, V. (1997).** Contribuciones del cliente y roles en la entrega del servicio. Revista Internacional de Administración de la Industria de Servicios, 193-205.
- Brady, M. & Cronin, J., (2001).** Algunas ideas nuevas sobre la conceptualización de la calidad percibida de los servicios: un enfoque jerárquico. Revista de Marketing, 65, 34-49
- Bravo J. (2011).** Gestión De Procesos (Alienados A Las Estrategias). 4a Edición. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. Recuperado de <http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen libro Gestio%F3n de procesos JBC 20 11.pdf>
- Brocka, B. y Brocka, M.S. (1992).** Edición española: Gestión de calidad. Cómo aplicar las mejores soluciones de los expertos. Vergara, Buenos Aires, 1994. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Caballano J. (2012).** Gestión de calidad. Recuperado de www.caballano.com
- Camisón, C., Cruz S. & González T. (2006).** Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas; Madrid: Pearson Educación, S. A. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carranza, L. & Valverde J., & Vera J. (2016).** Título de Tesis (Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de chorrillos Coronel Francisco Bolognesi "EMCH CFB"), Universidad del pacífico, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1137/Luis_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, F., (2011).** Título de la tesis (Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Bancoestado), Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-carrasco_fz/html/index-frames.html

- Carrero, N., (2013).** La Gestión por Procesos vs. la Gestión por Funciones. Página web. Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/la-gestion-por-procesos-vs-la-gestion-por-funciones/>
- Castillo, M., (2003).** Título de Tesis (Modelo de sistema de gestión por procesos en entidades del estado), Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1651/castillo_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ciencias Holguín (2013).** La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>
- Cobeñas, P. & Santillán, Y., (2012).** Título de Tesis (Optimización de algunos macroprocesos del gasto público para promover la competitividad en el Perú), Universidad del pacífico, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1518/Yessica_Tesis_maestria_2012.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Droguett, F., (2012).** Título de Tesis (Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes), Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F...df?sequence=3>
- Evans, J., & Lindsay, W. (1993).** Administración y control de la calidad. 7ª. Edición. Monterrey, México. Recuperado de http://www.academia.edu/31062026/Administracion_y_control_de_la_calidad_7ed_James_R._Evans_y_William_M._Lindsay.
- Garvin, D., (1988).** La gestión de la calidad: conceptos básicos. Recuperado de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- González, C., (2007).** 14 puntos de la calidad según Edwards Deming. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>

- Grönroos, C. (1978).** Un enfoque orientado a servicios para la comercialización de servicios. Revista Europea de Marketing, 12 (8), 588-60
- Gryna, Chua & Defeo. (2007).** Método Juran análisis y planeación de la calidad. González C. (2007, marzo 18). 14 puntos de la calidad según Edwards Deming. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>
- Guachamín, P., (2014).** Título de Tesis (Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la dirección de desarrollo tecnológico de la secretaria de movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito), Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4042/1/T1435-MBA-Guachamin-Propuesta.pdf>
- Harrington, H., (1993).** Mejoramiento de los procesos de la empresa. Recuperado de https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H.James_harrington
- Hernández, A., Medina, A., Nogueira, D., Negrín, E. & Marqués, M. (2014).** La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405027>.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. & Atencio, E. (2009).** Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 14, núm. 47, pp. 458-472.
- Ishikawa, K. (1981),** Edición española: ¿Qué es el control total de calidad? Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Software ISO (2017).** Gestión por Procesos. Recuperado de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Junta de Castilla y León, (2004).** Trabajando con los Procesos: Guía para la Gestión por Procesos 2. Presidente de la Junta de Castilla y León Junta de Castilla y León Consejería de Presidencia y Administración Territorial Dirección General de Atención al ciudadano y Modernización Administrativa ISBN 84-9718-264-2. Página web. Recuperado de https://bibliotecadigital.jcyl.es/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10121906.

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002). Gestión por procesos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos/>

Ministerio de fomento (2005): Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera. Recuperado de <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Morales, M., (2011). Título de Tesis (La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile 1990-2009), Facultad Latinoamericana De Ciencias Sociales, México D.F, México. Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3329/1/TFLACSO-2011MLMC.pdf>

Moya, M., (2016). Estrategia: calidad de servicio. Página web recuperado de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Norma ISO 9000 (2005). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/3042/36146-4.pdf>

Norma ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Página web. Recuperado de <http://www.normas9001.com/content/Glosario.aspx>

Norma ISO 9004 (2000). Sistemas de gestión de la calidad —Directrices para la mejora del desempeño. Recuperado de [file:///C:/Users/jdavila/Documents/TESIS%202017/GESTION%20POR%20PROCESOS/Norma ISO 9004 Traduccion.pdf"](file:///C:/Users/jdavila/Documents/TESIS%202017/GESTION%20POR%20PROCESOS/Norma%20ISO%209004%20Traduccion.pdf)

Ñahuirima, Y., (2015). Título de Tesis (Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas), Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, Apurímac, Perú. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, in: Journal of Marketing, 49(4), 41-50. Recuperado de

<file:///C:/Users/JDAVILA/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaPercepcionDeLaCalidadDelServicioDeEduc-3966855.pdf>

Pepper, S., (2011). Definición de gestión por procesos. Página web. Recuperado de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032?ver=sindiseno>

Pérez J. & Gardey A. (2012). Definición de gestión por procesos. Página web. Recuperado de <https://definicion.de/proceso/#ixzz2JZE1Bv5R%20>

Ponce, K., (2016). Título de Tesis (Propuesta de implementación de gestión por procesos para Incrementar los niveles de productividad en una empresa Textil), Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/620981/1/Tesis+Textil+S.A.C.+Katherine+Ponce+Herrera.pdf>

Rey, D, (2017). Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I). Sinapsys Business Solutions, S.L. Página web. Recuperado de <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-ime>

Rodríguez S., & Zambrano C. (2013). Título de la tesis (Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental IPSOMARY S.A. basada en un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008”), UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4293/1/UPS-GT000367.pdf>

Secretaria General de Presidencia, (2013). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Stahl, M.J. y Grigsby, D.W. (1997). Gestión estratégica. Calidad total y competencia global. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Zaratiegui, J., (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. Recuperado de <http://www.minetad.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>

Zeithaml, V., Berry, L.L. y Parasuraman, A. (1988). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de Servicios. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>



ANEXO 1

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO

ENCUESTA REALIZADA PARA MEDIR LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO, EN EL ÁREA DE LA EMISIÓN DE PASAPORTES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES SEDE BREÑA.

Instrucción: A continuación, queremos conocer cuál es su opinión sobre las siguientes preguntas (Por favor contestar cada pregunta del 1 al 5 según su criterio). A demás de agradecerle por el tiempo brindado.

Su género: Masculino. Femenino.

Su edad: ____.

NIVEL	VALORACIÓN
TOTAL DESACUERDO	1
DESACUERDO	2
NEUTRAL	3
DE ACUERDO	4
TOTALMENTE DE ACUERDO	5

ITEMS	VALORACIÓN
ORIENTADO AL CIUDADANO	
1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando un buen servicio al ciudadano?	
2. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, satisfaciendo las necesidades del ciudadano?	
3. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, excediendo con sus expectativas?	
LIDERAZGO DE LA INSTITUCIÓN	
4. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, cumpliendo con el objetivo orientado al ciudadano?	
5. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, manteniendo un clima laboral en armonía?	
COMPROMISO DEL PERSONAL	
6. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados capacitados en la función que desarrollan?	
7. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para	

tener empleados que tengan las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan?	
8. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados que estén 100% comprometido con la Institución?	
ORIENTADO A SISTEMAS EFICIENTES	
9. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	
10. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña comprende los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	
11. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña gestiona los con sistemas eficientes en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	
MEJORA CONTINUA	
12. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente, en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	
RELACIÓN EFICIENTE CON LOS PROVEEDORES	
13. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio?	
BRINDA CONFIANZA (CONFIABILIDAD)	
14. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con las medidas de seguridad necesarias en la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
15. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña emitió el pasaporte biométrico con los datos correspondientes y se encuentra en buen estado, brindando una mejor calidad en el servicio?	
16. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña realiza la emisión del pasaporte biométrico en el tiempo estimado, brindando una mejor calidad en el servicio?	
17. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tiene el costo adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
BRINDA CREDIBILIDAD (CERTEZA)	
18. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
19. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tienen el conocimiento suficiente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
20. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	

21. ¿Considera usted que los empleados la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le otorgaron la atención de manera adecuada, brindando una mejor calidad en el servicio?	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	
22. ¿Considera usted que de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita fue oportuna para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
23. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña respetó la atención de la cita programada para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
24. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre algún inconveniente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
25. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le brindaron la información suficiente sobre la entrega del pasaporte biométrico, para una mejor calidad en el servicio?	
EMPATÍA	
26. ¿Considera usted que el horario de atención de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña es adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
27. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña atiende casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
ELEMENTOS TANGIBLES	
28. ¿Considera usted que las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
29. ¿Considera usted que la infraestructura de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son las adecuadas para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
30. ¿Considera usted que las condiciones de los servicios higiénicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son adecuadas para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
31. ¿Considera usted que la disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para el cumplimiento de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, así mismo brindar una mejor calidad en el servicio?	
32. ¿Considera usted que el diseño de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
33. ¿Considera usted que el contenido de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	
34. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico, para brindar una mejor calidad en el servicio?	



ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones - Breña”</p>	<p>¿Cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017?</p>	<p>La gestión por procesos influye significativamente, en la calidad del servicio; en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, Lima sede breña- 2017.</p>	<p>Objetivo General: Analizar y determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017</p> <p>Objetivos Específicos: Analizar cómo es la gestión por procesos, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017. Analizar cómo es la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017. Determinar la relación de la gestión por procesos y la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.</p>	<p><u>Tipo y Diseño de Investigación:</u> Tipo: Descriptiva Diseño: No Experimental de corte transversal</p> <p><u>Población y Muestra:</u> Población: La población de estudio es 8, 800 ciudadanos, en promedio; de ambos sexos, de la zona urbana; que fueron atendidos mensualmente por la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Central Breña Muestra: 369 ciudadanos que son atendidos en la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Central Breña.</p> <p><u>Técnicas e Instrumentos:</u> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 3



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente:

Cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

de la investigación: Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones – Breña.

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: LUIS ANTONIO LUNA VILLARREAL

FORMACIÓN ACADÉMICA: ECONOMISTA

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

TIEMPO: 15 AÑOS **CARGO ACTUAL:** JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE FINANZAS

INSTITUCIÓN: CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA - PODER JUDICIAL

Objetivo general: Analizar y determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones - Breña”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Enfoque al ciudadano	1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, satisfaciendo las necesidades del ciudadano?	4	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, excediendo con sus expectativas?	3	4	4	3	
Liderazgo	4. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, cumpliendo con el objetivo orientado al ciudadano?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, manteniendo un clima laboral en armonía?	4	4	4	4	
Compromiso Del Personal	6. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados capacitados en la función que desarrollan?	3	3	4	3	
	7. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte	3	3	4	3	

	biométrico, para tener empleados que tengan las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan?					
	8. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados que estén 100% comprometido con la Institución?	3	3	4	3	
Orientado a Sistemas Eficientes	9. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	4	4	
	10.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña comprende los sistema de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	4	4	
	11.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña gestiona los con sistemas eficientes en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	4	4	
Mejora Continua	12.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente, en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	4	4	
Relación Eficiente Con Los Proveedores	13.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio?	3	3	4	3	
Brinda Confianza	14.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con las medidas de seguridad necesarias en la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	15.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña emitió el	4	3	4	3	

	pasaporte biométrico con los datos correspondientes y se encuentra en buen estado, brindando una mejor calidad en el servicio?					
	16.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña realiza la emisión del pasaporte biométrico en el tiempo estimado, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	17.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tiene el costo adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Brinda Credibilidad	18.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	19.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tienen el conocimiento suficiente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	20.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	21.¿Considera usted que los empleados la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le otorgaron la atención de manera adecuada, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Capacidad De Respuesta	22.¿Considera usted que de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita fue oportuna para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	23.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña respetó la atención de la cita programada para la emisión del	4	4	4	4	

	pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?					
	24.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre algún inconveniente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	25.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le brindaron la información suficiente sobre la entrega del pasaporte biométrico, para una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	3	
Empatía	26.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña atiende casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	27.¿Considera usted que las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Elementos Tangibles	28.¿Considera usted que la disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para los cumplimientos de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, así mismo brindar una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	29.¿Considera usted que el diseño y contenido de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	30. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico, para brindar una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	Si		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	Si		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	Si		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	Si		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		No	
VALIDEZ			
APLICABLE		<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			NO
Validado por: LUIS ANTONIO LUNA VILLARREAL			SI NO
Validado por: LUIS ANTONIO LUNA VILLARREAL		Fecha: 20 DE FEBRERO DE 2018	
Firma: 	Teléfono: 943681790	Email: luislunavi@hotmail.com	

Mag. Luis A. Luna Villarreal



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente:

Cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

de la investigación: Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones – Breña.

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MARINA ROJAS PEZO DE BECERRA

FORMACIÓN ACADÉMICA: MAGISTER EN DERECHO PENAL

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: LITIGANTE

TIEMPO: 8 AÑOS - CARGO ACTUAL: GERENTE - ESTUDIO ROJAS

INSTITUCIÓN: INDEPENDIENTE

Objetivo general: Analizar y determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones - Breña”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Enfoque al ciudadano	1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	3	4	
	2. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, satisfaciendo las necesidades del ciudadano?	4	4	3	4	
	3. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, excediendo con sus expectativas?	4	4	4	4	
Liderazgo	4. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, cumpliendo con el objetivo orientado al ciudadano?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, manteniendo un clima laboral en armonía?	3	4	4	4	
Compromiso Del Personal	6. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados capacitados en la función que desarrollan?	4	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte	4	4	4	4	

	biométrico, para tener empleados que tengan las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan?					
	8. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados que estén 100% comprometido con la Institución?	4	4	4	4	
Orientado a Sistemas Eficientes	9. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	4	4	
	10. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña comprende los sistema de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	3	4	
	11. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña gestiona los con sistemas eficientes en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	4	4	
Mejora Continua	12. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente, en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	3	4	4	
Relación Eficiente Con Los Proveedores	13. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio?	4	3	4	4	
Brinda Confianza	14. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con las medidas de seguridad necesarias en la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	3	4	4	
	15. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña emitió el	4	4	3	4	

	pasaporte biométrico con los datos correspondientes y se encuentra en buen estado, brindando una mejor calidad en el servicio?					
	16.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña realiza la emisión del pasaporte biométrico en el tiempo estimado, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	17.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tiene el costo adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Brinda Credibilidad	18.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	19.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tienen el conocimiento suficiente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	3	4	4	
	20.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	3	3	4	
	21.¿Considera usted que los empleados la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le otorgaron la atención de manera adecuada, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Capacidad De Respuesta	22.¿Considera usted que de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita fue oportuna para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	23.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña respetó la atención de la cita programada para la emisión del	4	4	4	4	

	pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?					
	24.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre algún inconveniente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	3	4	4	4	
	25.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le brindaron la información suficiente sobre la entrega del pasaporte biométrico, para una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Empatia	26.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña atiende casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	27.¿Considera usted que las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Elementos Tangibles	28.¿Considera usted que la disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para los cumplimientos de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, así mismo brindar una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	29.¿Considera usted que el diseño y contenido de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	30. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico, para brindar una mejor calidad en el servicio?	4	4	3	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	SI		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	SI		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	SI		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	SI		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		NO	
VALIDEZ			
APLICABLE		<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			NO
			SI NO
Validado por: MARINA ROJAS PEZO DE BECERRA			Fecha: 20 DE FEBRERO 2018
Firma:	 ABOG. MARINA ROJÁS PEZO MAGISTER EN DERECHO PENAL REG. CAS. N° 878		Teléfono: 943807775 Email: estudio_juridico_rojas@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente:

Cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

de la investigación: Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones – Breña.

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: SAMUEL FLORENCIO LEON FIGUEROA

FORMACIÓN ACADÉMICA: INGENIERO CIVIL.

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACION PUBLICA - EJECUCION DE OBRAS CIVILES.

TIEMPO: 22 AÑOS - **CARGO ACTUAL:** INGENIERO

INSTITUCIÓN: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE.

Objetivo general: Analizar y determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones, lima sede breña- 2017.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, migraciones - Breña”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Enfoque al ciudadano	1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando un buen servicio al ciudadano?	4	4	3	4	
	2. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, satisfaciendo las necesidades del ciudadano?	4	4	3	3	
	3. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, excediendo con sus expectativas?	4	3	3	4	
Liderazgo	4. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, cumpliendo con el objetivo orientado al ciudadano?	4	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, manteniendo un clima laboral en armonía?	3	4	4	4	
Compromiso Del Personal	6. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados capacitados en la función que desarrollan?	4	4	4	4	
	7. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte	3	4	4	3	

	biométrico, para tener empleados que tengan las habilidades necesarias en las funciones que desarrollan?					
	8. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con un sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para tener empleados que estén 100% comprometido con la Institución?	3	4	3	3	
Orientado a Sistemas Eficientes	9. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña identifica los sistemas de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	4	4	3	4	
	10. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña comprende los sistema de forma eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	3	3	3	3	
	11. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña gestiona los con sistemas eficientes en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	3	4	3	4	
Mejora Continua	12. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña mejora periódicamente los sistemas de forma eficiente, en la emisión del pasaporte biométrico, mejorando la calidad del servicio?	3	3	4	4	
Relación Eficiente Con Los Proveedores	13. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con sistema eficiente en la emisión del pasaporte biométrico, para brindar un valor agregado a la calidad del servicio?	4	3	4	4	
Brinda Confianza	14. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cuenta con las medidas de seguridad necesarias en la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	15. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña emitió el	3	3	4	4	

	pasaporte biométrico con los datos correspondientes y se encuentra en buen estado, brindando una mejor calidad en el servicio?					
	16.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña realiza la emisión del pasaporte biométrico en el tiempo estimado, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	17.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tiene el costo adecuado para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Brinda Credibilidad	18.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	19.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña tienen el conocimiento suficiente sobre el proceso de emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	3	4	4	
	20.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña cumplen con los procedimientos establecidos en el proceso de emisión de pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	3	3	3	4	
	21.¿Considera usted que los empleados la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le otorgaron la atención de manera adecuada, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Capacidad De Respuesta	22.¿Considera usted que de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita fue oportuna para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	23.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña respetó la atención de la cita programada para la emisión del	4	4	4	4	

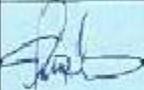
	pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?					
	24.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le orientaron adecuadamente sobre algún inconveniente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	3	4	4	4	
	25.¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña le brindaron la información suficiente sobre la entrega del pasaporte biométrico, para una mejor calidad en el servicio?	4	3	3	3	
Empatía	26.¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña atiende casos especiales facilitando la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	27.¿Considera usted que las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña son confortables para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
Elementos Tangibles	28.¿Considera usted que la disponibilidad de equipos computarizados es suficiente para los cumplimientos de las funciones de los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña, así mismo brindar una mejor calidad en el servicio?	3	3	3	3	
	29.¿Considera usted que el diseño y contenido de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña en cuanto a la obtención de la cita es eficiente para la emisión del pasaporte biométrico, brindando una mejor calidad en el servicio?	4	4	4	4	
	30. ¿Considera usted que los empleados de la Superintendencia Nacional de Migraciones Sede Breña están visiblemente identificados durante el proceso de la emisión del pasaporte biométrico, para brindar una mejor calidad en el servicio?	3	3	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	SI		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación	SI		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial	SI		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir	SI		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		NO	
VALIDEZ			
APLICABLE		<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: SAMUEL FLORENCIO LEÓN FIGUEROA			Fecha: 26 DE FEBRERO 2018
Firma:	 Samuel F. León Figueroa INGENIERO CIVIL CIP. N° 25845		Teléfono: 946062749 Email: samlf_10@hotmail.com

ANEXO 4

1) M04.RM.IN.006-ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES V01

		Código: M04.RM.IN.006 Versión: 01		
<p>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES</p> <p>INSTRUCTIVO</p> <p>ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES EN LA EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS</p>				
RQL	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborador:	Karla Fiorella Lopez Mateluna	Asistente de Registro		29 NOV. 2017
	Julio Francis Gómez Sajami	Profesional de Personalización de Documentos		29 NOV. 2017
Revisor:	Ángel Cornejo Pisfil	Subgerente de Registros de Nacionales		29 NOV. 2017
	Francisco Ríos Villacorta	Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		04 DIC. 2017
Aprobador:	Roberto Jiménez Murillo	Gerente de Registro Migratorio		04 DIC. 2017

-COPIA NO CONTROLADA -

**I. OBJETIVO**

Establecer las tareas para la atención de casos especiales en la emisión de Pasaportes Electrónicos en todas las Sedes (Sede Central, Agencias Descentralizadas, y Jefaturas Zonales)

II. REFERENCIAS

2.1 Procedimiento M04.RM.PR.002 - Gestión de Emisión de Pasaporte Electrónico

2.2 Procedimiento M04.RM.IN.007 - Atención en Casos de Urgencia en la Emisión del Pasaporte Electrónico

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

III. DESARROLLO

3.1 En la Sede Central de Migraciones, Agencias Descentralizadas y Jefaturas Zonales es factible la Emisión de Pasaporte Electrónico para la atención de casos especiales.

Serán considerados como casos especiales sólo si se presentan los siguientes supuestos de hecho:

- 3.1.1 Por la proximidad de un viaje fuera del país, donde el usuario requiera la presentación de un Pasaporte Electrónico, en cuyo caso se solicitará la presentación del boleto de viaje con su respectivo Check in, con los datos del usuario correctamente indicados.
- 3.1.2 Por la tramitación de una visa, en cuyo caso se solicitará la presentación del documento impreso que acredite la cita programada; en el supuesto que no sea factible la programación previa de la cita, se deberá acreditar la realización del trámite para el otorgamiento de una visa.
- 3.1.3 Por la realización de trámites para obtener la residencia en otro país, en cuyo caso deberá presentar la documentación sustentatoria en original.
- 3.1.4 Por la obtención de una beca de estudios, debiendo ser acreditada dicha condición con documentos fehacientes, en original.
- 3.1.5 Por intercambio estudiantil, en este supuesto se presentará el original de la carta de presentación de la institución encargada de realizar el intercambio estudiantil.
- 3.1.6 Cualquier otro supuesto que cuente con la debida documentación de sustento que luego de su evaluación justifique una atención especial.
- 3.1.7 Por solicitud de Instituciones o Autoridades Públicas, donde se fundamente la necesidad de la atención al ciudadano.

- 3.2 En los supuestos desde el 3.1.1) al 3.1.6) el usuario no deberá cumplir con el procedimiento de otorgamiento de cita y suscribir una Declaración Jurada.
- 3.3 En el caso de que el ciudadano cumpla con algún supuesto para la atención de casos especiales, ante la Sede Central de Migraciones o Agencias Descentralizadas el Órgano Administrativo competente es el responsable de la evaluación de la documentación que sustente dicho caso especial.
- 3.4 En la Sede Central la Gerencia de Registro Migratorio también podrá autorizar la atención de casos especiales.
- 3.5 Aprobada la solicitud por el Órgano Administrativo competente, esta direccionará al ciudadano para la emisión del Pasaporte Electrónico (el operador de enrolamiento procederá a realizar las actividades para la emisión del Pasaporte, según lo establecido en el Procedimiento M04.RM.PR.002 - Gestión de Emisión de Pasaporte Electrónico), visando el voucher por derecho de trámite de emisión del Pasaporte Electrónico, emitido por el Banco de la Nación.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]

2) M04.RM.IN.007-ATENCIÓN DE CASOS DE URGENCIA V01



Código: M04.RM.IN.007
Versión: 01

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

INSTRUCTIVO

ATENCIÓN EN CASOS DE URGENCIA EN LA EMISIÓN DEL PASAPORTE ELECTRÓNICO

ROL	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborador:	Karla Fiorella Lopez Mateluna	Asistente de Registro		29 NOV. 2017
	Julio Francis Gómez Sajami	Profesional de Personalización de Documentos		29 NOV. 2017
Revisor:	Ángel Cornejo Pisfil	Subgerente de Registros de Nacionales		29 NOV. 2017
	Francisco Ríos Villacorta	Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		04 DIC. 2017
Aprobador:	Roberto Jiménez Murillo	Gerente de Registro Migratorio		04 DIC. 2017

-COPIA NO CONTROLADA -



I. OBJETIVO

Establecer las tareas a realizar para la atención en casos de urgencia en la Emisión del Pasaporte Electrónico en la Agencia Descentralizada de Pasaportes del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

II. REFERENCIAS

Procedimiento M04.RM.PR.002 - Gestión de Emisión de Pasaporte Electrónico.

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

III. DESARROLLO

- 3.1 En la Agencia Descentralizada de Pasaportes del Aeropuerto Internacional Jorge Chavez es factible la emisión de Pasaporte Electrónico, exclusivamente para ciudadanos que requieran salir fuera del país dentro de las veinticuatro (24) horas.
- 3.2 En el caso de urgencia antes mencionado, el ciudadano no debe cumplir con el otorgamiento de cita electrónica.
- 3.3 El operador de enrolamiento debe requerir la presentación del Boarding Pass y/o el Check In, con los datos del ciudadano correctamente indicados.
- 3.4 Luego de verificar el operador de enrolamiento la documentación solicitada, procederá a realizar las actividades para la emisión del Pasaporte, según lo establecido en el procedimiento M04.RM.PR.002 - Gestión de Emisión de Pasaporte Electrónico.

IV. ANEXO

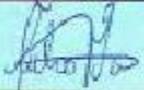
4.1 Anexo 1: Imagen del Boarding Pass y/o Check In:

Copa Airlines		# ITINERARIO VOUCHER				Copa Airlines	
		#NOT VALID FOR TRAVEL*10F1					
FROM - TO	AIRLINE	FLT	DATE	TIMES	DELABARRERA/HELGA		
CHICLAYO CIX - PANAMA CITY COACH CLASS	COPA AIRLINES-COMPAN AIRPORT CHECK-IN	341	0300N	SEP 18ZP ARY 530P	ITINERARY		
PANAMA CITY - NARIWA NAV COACH CLASS	COPA AIRLINES-COMPAN AIRPORT CHECK-IN	218	0400V	SEP 14-1 ARY 1129A			
NARIWA NAV - PANAMA CITY COACH CLASS	COPA AIRLINES-COMPAN AIRPORT CHECK-IN	321	1600V	SEP 7 15A ARY 11 31A			
PANAMA CITY - CHICLAYO CIX COACH CLASS	COPA AIRLINES-COMPAN AIRPORT CHECK-IN	340	1800V	SEP 1172A ARY 218P			

THANK YOU FOR CHOOSING COPA AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER

4) M04.RM.PR.002-GESTIÓN DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO V03

		Código: M04.RM.PR.002 Versión: 03		
<p>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES</p> <p>PROCEDIMIENTO</p> <p>GESTIÓN DE EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO</p>				
RÓL	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborador:	Karla Fiorella Lopez Mateluna	Asistente de Registro		24 ENE. 2018
	Julio Francis Gómez Sajami	Profesional de Personalización de Documentos		24 ENE. 2018
Revisor:	Ángel Comejo Pisfil	Subgerente de Registros de Nacionales		29 ENE. 2018
	Francisco Ríos Villacorta	Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		29 ENE. 2018
Aprobador:	Roberto Jiménez Murillo	Gerente de Registro Migratorio		30 ENE. 2018

- COPIA NO CONTROLADA -

**I. OBJETIVO**

Establecer las actividades para la Emisión del Pasaporte Electrónico.

II. ALCANCE

Es aplicable desde el enrolamiento del usuario hasta la entrega del Pasaporte Electrónico de la Sede Central de Migraciones y en las demás sedes según sea aplicable.

III. REFERENCIAS

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento.
- 3.3 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 3.4 Decreto Legislativo N° 1350, que crea la Ley de Migraciones.
- 3.5 Decreto Legislativo N° 1130, que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones-MIGRACIONES.
- 3.6 Decreto Supremo N° 005-013-IN, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, modificado por Decreto Supremo N°006-2014-IN.
- 3.7 Decreto Supremo N° 007-2017-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley de Migraciones.
- 3.8 NTP - ISO 9001: 2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- 3.9 Directiva E04.PP.DI.001, Lineamientos para la elaboración, actualización y aprobación de los documentos normativos, aprobada por la Resolución de Superintendencia N° 144-2017-MIGRACIONES
- 3.10 Decreto Supremo N° 003-2016-IN, que aprueba el procedimiento, requisitos y costos de la expedición de pasaporte electrónico en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio del Interior.

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

IV. RESPONSABLES

- 4.1 Es responsabilidad del Gerente de Registro Migratorio, velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- 4.2 Es responsabilidad del titular o encargado de la Sub Gerencia de Registros de Nacionales de la Gerencia de Registro Migratorio, Agencias Descentralizadas de Pasaportes Electrónicos, Responsables en los Centros de Atención MAC y de las Jefaturas Zonales llevar el control del presente procedimiento; asimismo, de capacitar y coordinar con los servidores a su cargo, el desarrollo del mismo.
- 4.3 El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los servidores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, involucrados en el proceso de emisión del Pasaporte Electrónico.

V. DESARROLLO**5.1. Enrolamiento del Usuario**

N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5.1.1	<p>Gestionar el ticket de atención en la Gerencia de Usuarios.</p> <p>Nota: El Responsable de la Jefatura Zonal, Agencia Descentralizada, Gerencia de Usuarios o Gerencia de Registro Migratorio, según corresponda, puede autorizar el Enrolamiento del usuario que</p>	Usuario	Ticket de atención



N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	haya solicitado atención especial, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo M04.RM.IN.006 - Atención De Casos Especiales En La Emisión De Pasaportes Electrónicos.		
5.1.2	<p>Al iniciar la jornada laboral, recibir Token custodiado de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.013-Custodia de Token asignados.</p> <p>Luego encender y verificar la operatividad de las computadoras, Lector de Huellas, Lector OCR y Control de Acceso Biométrico del Área de Enrolamiento; registrando el estado en el Formato M04.RM.FR.006-Registro de Verificación de Equipos, Máquinas y Accesorios.</p> <p>Comunicar el estado, a través del correo electrónico institucional, al Coordinador(a) de Registros de Nacionales, con copia a la Sub Gerencia de Registros de Nacionales.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> La no operatividad de alguno de los equipos, deberá reportarse a través del correo institucional, a las direcciones electrónicas descritas en el formato M04.RM.FR.002-Ocurrencias en Equipos, Máquinas Y Accesorios, solicitando el soporte técnico correspondiente. 	Operador de Enrolamiento	<p>M04.RM.F R.006</p> <p>M04.RM.F R.002</p>
5.1.3	<p>Solicitar y verificar el ticket de atención, emitida por la Gerencia de Usuarios.</p> <p>Nota: En el caso de atención en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para iniciar el enrolamiento se debe verificar los requisitos de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.007-Atención en Casos de Urgencia en la Emisión del Pasaporte Electrónico.</p>	Operador de Enrolamiento	---
5.1.4	Exhibir requisitos para el Pasaporte Electrónico según lo establecido en el TUPA de Migraciones.	Usuario	---
5.1.5	<p>Capturar el código MRZ del DNI, a través del Lector OCR.</p> <p>Nota: En caso de no ser posible la lectura del código MRZ, registrar de forma manual el número de DNI y fecha de nacimiento del usuario, en el aplicativo de enrolamiento.</p>	Operador de Enrolamiento	---

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5.1.6	<p>Capturar la huella dactilar del usuario, a través del lector de huellas y validarla en el sistema AFIS, cargándose la información registrada en la base de datos del RENIEC, hacia el aplicativo de enrolamiento.</p> <p>De encontrarse algún inconveniente con la validación del usuario en el sistema AFIS, se procederá de acuerdo a lo establecido en el Instructivo M04.RM.IN.001-Validación AFIS-RENIEC.</p> <p>Nota: Para niños menores de 8 años, la verificación en RENIEC se realiza sin Huella.</p>	Operador de Enrolamiento	---
5.1.7	<p>Solicitar y completar los datos obligatorios que requiere el aplicativo de enrolamiento: número de teléfono móvil, correo electrónico, ocupación o profesión, color de cabello, y color de ojos (tratándose de menores de edad registrar también la estatura).</p> <p>Nota: En el caso que el usuario sea un menor de edad se verificarán los datos de los padres.</p>	Operador de Enrolamiento	---
5.1.8	<p>Capturar las huellas dactilares del usuario, a través del Lector de Huellas en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar de manera conjunta el dedo índice, medio, anular y meñique de la mano derecha. De la misma forma con la mano izquierda. • Colocar de manera conjunta los dedos pulgares (derecho e izquierdo). <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso el usuario presente la ausencia de algún dedo, mano o de ambas, utilizar la opción "omitir" del aplicativo de enrolamiento. • Asimismo, en el supuesto de los usuarios que al momento de la captura de huellas presenten una baja calidad de las mismas, proceder de acuerdo a las recomendaciones del Anexo N°02. • Para los niños menores de 8 años, el sistema omite automáticamente todos los dedos con el motivo "niños < 8 años". 	Operador de Enrolamiento	---

(Handwritten signatures and initials in blue ink)



N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5.1.9	Indicar al usuario la ubicación correcta para proceder con la captura de la imagen fotográfica; verificando el cumplimiento de los parámetros establecidos por el OACI.	Operador de Enrolamiento	---
5.1.10	Verificar en el resumen del aplicativo de enrolamiento que los datos biométricos ingresados (huellas dactilares y fotografía) estén correctamente capturados. De observar algún incumplimiento de los parámetros en la captura de los datos biométricos, se deberán retomar las actividades 5.1.8 y 5.1.9 según corresponda; caso contrario, continuar con la actividad 5.1.11.	Operador de Enrolamiento	---
5.1.11	Generar Formulario F-001 capturando la huella dactilar del usuario en el lector de huellas; enviándose la petición al Sistema Central, donde se genera automáticamente su estado "REGISTRADA", pasando al aplicativo de Personalización de Pasaportes. Nota: En el caso que el usuario sea un menor de edad se capturará la huella dactilar de uno de los padres.	Operador de Enrolamiento	---
5.1.12	Indicar al usuario el tiempo y lugar de entrega del Pasaporte Electrónico.	Operador de Enrolamiento	---
5.1.13	Verificar la posible existencia de peticiones en Estado de Adjudicación en el Sistema de Biométrico de Perito, para proceder de acuerdo a lo establecido en el Instructivo M04.RM.IN.003-Verificación de Peticiones en Estado de Adjudicación, caso contrario continuar con la actividad 5.2.1.	Perito Biométrico	---
5.1.14	Al finalizar la jornada laboral, entregar token para su custodia respectiva de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.013-Custodia De Token Asignado.	Operador de Enrolamiento	---

5.2. Personalización de Pasaportes - Impresión

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
5.2.1	Al iniciar la jornada laboral, encender y verificar la operatividad de las computadoras, impresoras, y software de la impresora según instructivo M04.RM.IN.008 - Operación de Impresora DATACARD, así como también el equipo de aire acondicionado del área de Personalización; registrando el estado en el Formato M04.RM.FR.006-Registro de verificación de equipos, máquinas y accesorios. Asimismo, verificar los insumos necesarios para la	Operador de Personalización	M04.RM.FR.006 M04.RM.FR.002

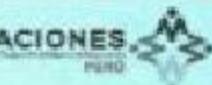


N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>personalización de las Libretas de Pasaporte Electrónico.</p> <p>Comunicar el estado, a través del correo electrónico institucional, al Coordinador (a) de Registros de Nacionales, con copia a la Sub Gerencia de Registros de Nacionales.</p> <p>Nota: La no operatividad de alguno de los equipos, deberá reportarse a través del correo institucional, a las direcciones electrónicas descritas en el formato M04.RM.FR.002- Ocurrencias en Equipos, Máquinas Y Accesorios, solicitando el soporte técnico correspondiente.</p>		
5.2.2	<p>Ingresar al Sistema de Producción (PM) (colocar usuario y password) y verificar la existencia de peticiones para la impresión, debiendo ingresar a Peticiones/ Buscar Trámite y seleccionar estado "LOTE" y sede, finalmente hacer click en Buscar.</p> <p>Nota: En caso de no tener registrado peticiones para imprimir, captura la imagen de pantalla como evidencia y archiva en carpeta Monitoreo de Peticiones.</p>	Operador de Personalización	---
5.2.3	<p>• Colocar las Libretas de Pasaporte Electrónico en la bandeja de ingreso de la impresora (ver instructivo M04.RM.IN.008- Operación de impresora DATACARD), previa revisión física de la tapa, contratapa, hilos de seguridad de la parte media, manchas en las hojas, número de libreta y número de hojas, asegurándose que no contenga defecto de fábrica, para su debida personalización.</p> <p>De encontrarse algún error al término de la revisión física, se debe retirar la libreta del proceso de producción y colocar otro. De igual modo los pasaportes electrónicos con errores separados automáticamente por la impresora en personalización, volver a imprimir utilizando el Sistema de Producción (PM) para ello, debe ingresar a PETICIONES, seleccionar BUSCAR TRAMITE y luego seleccionar VOLVER A PROCESAR.</p>	Operador de Personalización	---
5.2.4	Iniciar con la producción de Pasaportes Electrónicos (personalización y laminación).	Operador de Personalización	---

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.008 - Operación de impresora DATACARD		
5.2.5	Retirar los pasaportes debidamente personalizados y laminados.	Operador de Personalización	---
5.2.6	Revisar la conformidad de los pasaportes personalizados; de estar conforme generar la lista con los Pasaportes Electrónicos personalizados y laminados para su envío al operador del Área de Control de Calidad en el Formato M04.RM.FR.007- Registro de Pasaportes Electrónicos Remitidos, a través del correo electrónico institucional; caso contrario, volver a la actividad 5.2.3.	Operador de Personalización	M04.RM.FR.007
5.2.7	Al finalizar la jornada laboral, realizar el apagado de hardware y software del controlador (ver instructivo M04.RM.IN.008 - Operación de impresora DATACARD). Asimismo, actualizar y remitir a la Subgerencia de Registros de Nacionales el formato M04.RM.FR.003-Producción Diario. Nota: Las fallas detectadas en pasaportes personalizados se registrarán al finalizar la jornada laboral, incluyéndolas en el formato M04.RM.FR.003-Producción Diario.	Operador de Personalización	M04.RM.FR.003

5.3. Control de Calidad

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
5.3.1	Al iniciar la jornada laboral, encender y verificar la operatividad de los equipos informáticos necesarios para del área de Control de Calidad de Libretas de Pasaporte Electrónico personalizados, registrando el estado en el Formato M04.RM.FR.006-Registro de verificación de equipos, máquinas y accesorios. Comunicar el estado, a través del correo electrónico institucional, al Coordinador(a) de Registros de Nacionales, con copia a la Sub Gerencia de Registros de Nacionales. Nota: •La no operatividad de alguno de los equipos, deberá reportarse a través del correo institucional, a las direcciones electrónicas descritas en el formato M04.RM.FR.002-Ocurrencias en Equipos, Máquinas Y Accesorios, solicitando el soporte técnico correspondiente.	Operador de Control de Calidad	M04.RM.FR.006 M04.RM.FR.002



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
5.3.2	<p>Recibir los Pasaportes Electrónicos personalizados y laminados y validar la cantidad con el Registro de Pasaportes Electrónicos remitidos por el área de personalización (M04.RM.FR.007- Registro de Pasaportes Electrónicos remitidos).</p> <p>De existir alguna incongruencia comunicar al área de personalización para acciones correspondientes.</p>	Operador de Control de Calidad	M04.RM.FR.007
5.3.3	<p>Verificar la calidad física, impresión y laminado de la Libreta de Pasaporte Electrónico Personalizada, de encontrarla conforme continuar con la actividad 5.3.4.</p> <p>De no ser conforme y de solo requerirse una nueva impresión y laminado, rechazar la Libreta de Pasaporte Electrónico, registrar el número de pasaporte a través de la opción "Rechazar un documento por número" y seleccionar alguna de las opciones que brinda el sistema, excepto "Datos Inválidos", según corresponda y volver a la actividad 5.2.3.</p>	Operador de Control de Calidad	---
5.3.4	<p>Verificar la calidad de datos (Huellas, fotografía).</p> <p>De no ser conforme y de ser necesario un nuevo enrolamiento, por error insalvable, registrar el número de pasaporte a través de la opción "Rechazar un documento por número" y seleccionar la opción "Datos Inválidos" y volver a la actividad 5.2.3.</p>	Operador de Control de Calidad	---
5.3.5	Colocar la Libreta de Pasaporte Electrónico Personalizada en el lector OCR (lector del Código MRZ) para su verificación electrónica, si el resultado es negativo debe rechazar y solicitar al área de personalización retomar la actividad 5.2.3, caso contrario continuar con la actividad 5.3.6.	Operador de Control de Calidad	---
5.3.6	Remitir, al área de Entrega, el Pasaporte Electrónico en estado "FINALIZADA", utilizando la Caja de Seguridad para el traslado interno de Pasaportes Electrónicos, previa remisión del Formato M04.RM.FR.007-Registro de Pasaportes Electrónicos Remitidos, a través del correo electrónico institucional.	Operador de Control de Calidad	M04.RM.FR.007



5.4. Entrega de Pasaporte Electrónico

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
5.4.1	<p>Al iniciar la jornada laboral, recibir Token custodiado de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.013 Custodia de Token asignado y los pasaportes electrónicos custodiados de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.012-Custodia de Pasaportes Electrónicos pendientes de entrega. Encender y verificar la operatividad de los equipos informáticos necesarios para el área de Entrega, registrando el estado en el Formato M04.RM.FR.006-Registro de verificación de equipos, máquinas y accesorios.</p> <p>Comunicar el estado, a través del correo electrónico institucional, al Coordinador(a) de Registros de Nacionales, con copia a la Sub Gerencia de Registros de Nacionales.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> •La no operatividad de alguno de los equipos, deberá reportarse a través del correo institucional, a las direcciones electrónicas descritas en el formato M04.RM.FR.002-Ocurrencias en Equipos, Máquinas Y Accesorios, solicitando el soporte técnico correspondiente. 	Operador de Entrega	<p>M04.RM.FR.006</p> <p>M04.RM.FR.002</p>
5.4.2	<p>Recibir los Pasaportes Electrónicos en estado "FINALIZADA" y validar la cantidad con el Registro de Pasaportes Electrónicos remitidos por el área de Control de Calidad (M04.RM.FR.007- Registro de Pasaportes Electrónicos Remitidos).</p> <p>De existir alguna incongruencia comunicar al área de Control de Calidad, a través del correo electrónico institucional, para la subsanación correspondiente.</p>	Operador de Entrega	M04.RM.FR.007



N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
5.4.3	<p>Verificar la calidad física, impresión y laminado de Pasaporte Electrónico Personalizado, de encontrarla conforme continuar con la actividad 5.4.4.</p> <p>De no ser conforme, rechazar el Pasaporte Electrónico, a través del aplicativo de entrega y volver a la actividad 5.1.5, previa autorización del Sub Gerente de Registros de Nacionales.</p> <p>Nota: Los Pasaportes Electrónicos rechazados serán devueltos al Área de personalización para su registro y almacenamiento en el lugar correspondiente, registrándose las observaciones en el formato M04.RM.FR.007- Registro de Pasaportes Electrónicos remitidos.</p>	Operador de Entrega	M04.RM.FR.007
5.4.4	Colocar el Pasaporte Electrónico en el lector OCR para lectura del código MRZ, cargándose los datos del usuario en el aplicativo de entrega.	Operador de Entrega	Registro en el SIM
5.4.5	Llamar a los usuarios para la entrega del Pasaporte Electrónico.	Operador de Entrega	—
5.4.6	Validar la titularidad del usuario; en caso de menores de edad, realizar la actividad 5.4.7, caso contrario se debe continuar con la actividad 5.4.8	Operador de Entrega	—
5.4.7	Identificar al padre, madre, tutor o apoderado y continuar con la actividad 5.4.8.	Operador de Entrega	—
5.4.8	<p>Capturar impresión dactilar del usuario validando su identidad con los datos procesados en el aplicativo de entrega.</p> <p>De no ser posible la entrega del Pasaporte Electrónico, por incongruencia en la huella dactilar del usuario, proceder de acuerdo a lo establecido en el Instructivo M04.RM.IN.004 - Enrolamiento sin huellas dactilares mejora u omisión.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el caso de los usuarios que al momento de la captura de huellas presenten una baja calidad de las mismas, proceder de acuerdo a las recomendaciones del Anexo N°02. En el caso de niños menores de 8 años no se realiza la validación de identidad. 	Operador de Entrega	—

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
	realizando la entrega directa al ciudadano que ha realizado el trámite.		
5.4.9	Entregar el Pasaporte Electrónico al usuario.	Operador de Entrega	---
5.4.10	Al finalizar la jornada laboral, entregar al responsable del Área de Entrega de Pasaportes electrónicos los pasaportes electrónicos pendientes de entrega a los usuarios para su custodia de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.012-Custodia de Pasaportes Electrónicos pendientes de entrega. Asimismo, entregar token para su custodia respectiva, de acuerdo al instructivo M04.RM.IN.013-Custodia De Token Asignado.	Operador de Entrega	---

VI. ANEXOS

- Anexo N° 01: Abreviaturas y Definiciones
- Anexo N° 02: Recomendaciones Para Optimizar La Captura De Huellas Dactilares
- Anexo N° 03: Diagramas de Flujo
- Anexo N° 04: Control de Cambios

**ANEXO N° 01
ABREVIATURAS Y DEFINICIONES**

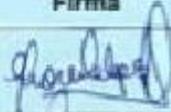
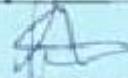
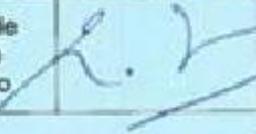
- AFIS: (Automated Fingerprint Identification Systems) Sistemas Automatizados de Identificación de Huellas Dactilares.
- BN: Banco de la Nación
- DNI: Documento Nacional de identidad
- OACI: Organización Internacional de Aviación Civil
- OCR: (Optical Character Recognition) Reconocimiento Óptico de Caracteres
- TUPA: Texto único de Procedimiento Administrativo
- MRZ: (Machine Readable Zone) Zona de Lectura Mecánica
- TOKEN: Dispositivo electrónico para la autenticación de un servidor autorizado para acceder a un sistema de información, aplicativo y/o servicio informático.

**ANEXO N° 02
RECOMENDACIONES PARA OPTIMIZAR LA CAPTURA DE HUELLAS DACTILARES**

Las recomendaciones que deberá realizar el Operador de Enrolamiento/Entrega a fin de optimizar la Captura de Huellas Dactilares del usuario, en caso se presenten inconvenientes por sudoración excesiva, afecciones dermatológicas, envejecimiento de la piel y/o actividad u ocupación que desempeña:

- Al no poder capturar correctamente la huella dactilar del usuario, por sudoración excesiva en las manos del usuario, deberá aplicar directamente alcohol en gel sobre las yemas de los dedos.
- En caso de usuarios que presenten una baja calidad de huella dactilar por resequedad de la piel, el operador de enrolamiento/entrega puede solicitar al usuario que frote la yema de los dedos sobre algunas partes del rostro como frente, nariz u orejas, a fin que la misma grasa natural del cuerpo permita obtener una mayor visibilidad de las huellas dactilares.
- De ser necesario, se podrá utilizar también una ligera cantidad de crema humectante.

5) M04.RM.IN.001-VALIDACIÓN AFIS-RENEC V02

MIGRACIONES		Código: M04.RM.IN.001 Versión: 02		
<p>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES</p> <p>INSTRUCTIVO</p> <p>VALIDACIÓN AFIS-RENEC</p>				
ROL	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborador:	Karla Fiorella Lopez Mateluna	Asistente de Registro		29 NOV. 2017
	Julio Francis Gómez Sajami	Profesional de Personalización de Documentos		29 NOV. 2017
Revisor:	Ángel Cornejo Pisfil	Subgerente de Registros de Nacionales		29 NOV. 2017
	Francisco Ríos Villacorta	Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		04 DIC. 2017
Aprobador:	Roberto Jiménez Murillo	Gerente de Registro Migratorio		04 DIC. 2017

-COPIA NO CONTROLADA -



I. OBJETIVO

Establecer las tareas a ser realizadas cuando el operador de enrolamiento encuentre algún inconveniente con la validación del ciudadano en el sistema AFIS-RENEC.

II. REFERENCIAS

Procedimiento M04.RM.PR.002- Gestión de Emisión de Pasaporte Electrónico.

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

III. DESARROLLO

3.1. Ante la imposibilidad de validación del AFIS-RENEC en el Sistema de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos se procederá de la siguiente manera:

- a. El operador de enrolamiento deberá digitalizar las imágenes del rostro y la huella dactilar que se indique en el DNI del ciudadano.
- b. Luego de ejecutar la tarea 3.1 a) remite por medio del correo electrónico institucional al PERITO BIOMÉTRICO de la Sub Gerencia de Registros de Nacionales, para determinar la causa que no permite la validación AFIS-RENEC.
- c. De encontrarse justificable, el PERITO BIOMÉTRICO autorizará por medio del correo electrónico institucional, el acceso al Sistema de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos sin la validación del AFIS-RENEC.

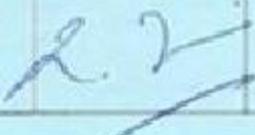
3.2. Recibido el correo electrónico de autorización, el operador de enrolamiento utilizará la opción "Sin Huella", continuándose con el procedimiento de emisión de Pasaporte Electrónico.

3.3. La autorización de enrolamiento omitiéndose la validación AFIS-RENEC también podrán efectuarla el Gerente de Registro Migratorio y/o el Sub Gerente de Registros de Nacionales, aun cuando no se cuente con la opinión técnica del PERITO BIOMÉTRICO.

IV. ANEXOS

4.1 Anexo N°1: CONTROL DE CAMBIOS

6) M04.RM.IN.003-VERIFICACIÓN DE PETICIONES EN ESTADO DE ADJUDICACIÓN V02

MIGRACIONES		Código: M04.RM.IN.003 Versión: 02		
<p>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES</p> <p>INSTRUCTIVO</p> <p>VERIFICACIÓN DE PETICIONES EN ESTADO DE ADJUDICACIÓN</p>				
RÓL	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborador:	Karla Fiorella Lopez Mateluna	Asistente de Registro		29 NOV. 2017
	Julio Francis Gómez Sajami	Profesional de Personalización de Documentos		29 NOV. 2017
Revisor:	Ángel Cornejo Pisfil	Subgerente de Registros de Nacionales		29 NOV. 2017
	Francisco Ríos Villacorta	Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto		04 DIC. 2017
Aprobador:	Roberto Jiménez Murillo	Gerente de Registro Migratorio		04 DIC. 2017

-COPIA NO CONTROLADA-



**ANEXO N° 01
CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Ítems	Texto Actual	Texto Propuesto	Justificación
1	Anexo N°2		Cuadro de Control de Cambios	Se agregó en el marco de lo establecido en la Directiva Interna E04.PP.DI.001 - Lineamientos para la Elaboración, Actualización y Aprobación de los Documentos Normativos.
1	II. Referencias	Procedimiento M04.RM.PR.002- Emisión de Pasaporte Electrónico.	Procedimiento M04.RM.PR.002- Gestión de Emisión de Pasaporte Electrónico.	Se modificó el nombre del procedimiento
1	II. Referencias		Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.	Se agregó nota para aclarar que los documentos referenciados son vigentes





I. OBJETIVO

Establecer las tareas a realizar cuando el Perito Biométrico encuentra peticiones en estado de Adjudicación en el Sistema Central de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos.

II. REFERENCIAS

M04.RM.PR.002- Gestión de Emisión de pasaporte electrónico

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

III. DESARROLLO

El Perito Biométrico constantemente deberá verificar la existencia de alguna petición en el estado de Adjudicación en el Sistema Biométrico de Perito, de existir alguna petición el perito biométrico deberá actuar de la siguiente manera para cada caso en concreto:

1. En el caso de que la persona sea diferente a los candidatos (**VER IMAGEN 01**), selecciona la opción "**PERSONA DISTINTA**" y procede a motivar su conclusión en el espacio destinado para este fin, conforme se puede observar en la **IMAGEN 02**, con lo cual automáticamente se libera la petición del estado de adjudicación, de esta forma se continúa con el proceso de Emisión de Pasaporte Electrónico.

IMAGEN 01



IMAGEN 02

Cerrar el caso de adjudicación

PERSONAS IDENTIFICADAS (PERSONAS IDENTIFICADAS CON DATOS BIOMÉTRICOS)

Cancelar Guardar y Continuar

2. En caso la persona coincida con alguno de los candidatos, se procederá a determinar a quién corresponden las huellas dactilares (Usuario o Candidato), previo análisis de sus datos biométricos y datos personales, con la finalidad de determinar la petición que seguirá con el proceso, habilitándose automáticamente las opciones que motivan el rechazo debiendo (IMAGEN 03 e IMAGEN 04), además sustentando con el comentario correspondiente.

IMAGEN 03

Cerrar el caso de adjudicación

¿Qué opción que desea guardar?

Usuario Los candidatos




Cancelar Guardar y Continuar

IMAGEN 04

Cerrar el caso de adjudicación

¿Qué opción que desea guardar?

Usuario Los candidatos




Cancelar Guardar y Continuar