

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Engagement y Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona  
Registral VIII, Sede Huancayo - 2019**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bach. Jennifer Giovana Boza Patiño

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 15.01.2020 - 14.01.2021

Huancayo – Perú

2021

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Engagement y Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona  
Registral VIII, Sede Huancayo - 2019**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bach. Jennifer Giovana Boza Patiño

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 15.01.2020 - 14.01.2021

Huancayo – Perú

2021

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS:

Engagement y Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo -  
2019

PRESENTADO POR:

Bach. Jennifer Giovana Boza Patiño

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciada en Administración  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los siguientes jurados:

PRIMER MIEMBRO :  
Mg. SANTANA CAMARGO WALTER RUBEN

SEGUNDO MIEMBRO :  
Mg. VISURRAGA CAMARGO LUIS ANTONIO

TERCER MIEMBRO :  
Mtra. GOMEZ CHAVEZ AMANDA LUZMILA

Huancayo 23 de Julio del 2021

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Engagement y Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona  
Registral VIII, Sede Huancayo - 2019**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Jennifer Giovana Boza Patiño

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 15.01.2020 al 14.01.2021

Huancayo – Perú

2021

**ASESOR**

Mg. Kiko Richard López Coz

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme sabiduría, fortaleza, salud y coraje y así fuera posible alcanzar este triunfo.

A mis padres por apoyarme día a día, a mis hermanos por darme fortaleza y su apoyo incondicional para alcanzar esta meta en mi formación profesional.

**Jennifer Giovana**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Peruana Los Andes, a las autoridades de la facultad, docentes y especialmente a mi asesor, quien compartió sus conocimientos y nos guio en el desarrollo de la presente investigación.

A Los Directivos de la SUNARP - Zona Registral VIII, Sede Huancayo, por permitirme realizar la investigación en dicha institución.

A los colaboradores de las diferentes áreas que colaboraron con mi investigación y permitirme recoger los datos requeridos para realizar la Tesis.

**La Autora.**

## CONTENIDO

<b>ASESOR.....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS.....</b>	<b>xii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xv</b>
<b>CAPITULO I:.....</b>	<b>17</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Delimitación del problema.....	21
1.3. Formulación del Problema.....	21
1.3.1. Problema General.....	21
1.3.2. Problemas Específicos.....	22
1.4. Justificación.....	22
1.4.1. Justificación social.....	22
1.4.2. Justificación Teórica.....	22
1.4.3. Justificación Metodológica.....	23
1.5. Objetivos.....	23
1.5.1. Objetivos General.....	23
1.5.2. Objetivos Específicos.....	23
<b>CAPITULO II:.....</b>	<b>24</b>



<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.1.    Antecedentes .....	24
2.2.    Bases Teóricas o Científicas .....	31
2.3.    Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	49
<b>CAPITULO III: .....</b>	<b>52</b>
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>52</b>
3.1.    Hipótesis General.....	52
3.2.    Hipótesis específicas .....	52
3.3.    Variables .....	53
<b>CAPITULO IV:.....</b>	<b>56</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>56</b>
4.1.    Método de Investigación.....	56
4.2.    Tipo de Investigación.....	57
4.3.    Nivel de Investigación .....	57
4.4.    Diseño de la Investigación .....	58
4.5.    Población y muestra.....	58
4.6.    Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	59
4.7.    Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	59
4.8.    Aspectos éticos de la Investigación .....	60
<b>CAPITULO V: .....</b>	<b>61</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
5.1.    Descripción de resultados .....	61
5.2.    Contraste de hipótesis .....	73
<b>ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>82</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>95</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	96
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	97
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	98
Anexo 4: El instrumento de investigación y constancia de su aplicación .....	102
Anexo 4: La data de procesamiento de datos.....	116
Anexo 5: Consentimiento informado.....	118
Anexo 6: Fotos de la aplicación del instrumento.....	119

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: <i>Validación de los Expertos</i> .....	61
Tabla 2: <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	62
Tabla 3: <i>Fiabilidad del Alfa de Cronbach</i> .....	62
Tabla 4: <i>Resultados obtenidos de la variable Engagement (Datos Agrupadas)</i> .....	63
Tabla 5: <i>Resultados obtenidos de la dimensión Vigor (Datos Agrupadas)</i> .....	64
Tabla 6: <i>Resultados obtenidos de la dimensión dedicación (datos agrupadas)</i> .....	65
Tabla 7: <i>Resultados obtenidos de la dimensión Absorción (Datos Agrupadas)</i> .....	66
Tabla 8: <i>Resultados obtenidos de la variable Gestión por Procesos (Datos Agrupadas)</i> .....	67
Tabla 9: <i>Resultados obtenidos de la dimensión planificar (datos agrupadas)</i> .....	68
Tabla 10: <i>Resultados obtenidos de la dimensión Ejecutar (Datos Agrupadas)</i> .....	69
Tabla 11: <i>Resultados obtenidos de la dimensión Verificar (Datos Agrupadas)</i> .....	71
Tabla 12: <i>Resultados obtenidos de la dimensión Intervenir (Datos Agrupadas)</i> .....	72
Tabla 13: <i>Pruebas de Normalidad</i> .....	73
Tabla 14: <i>Correlaciones de la variable Engagement y Gestión por procesos</i> .....	75
Tabla 15: <i>Correlaciones de la dimensión Vigor y Gestión por procesos</i> .....	77
Tabla 16: <i>Correlación de la dimensión Dedicación y la variable Gestión por procesos</i> .....	79
Tabla 17: <i>Correlaciones de la dimensión absorción y la variable Gestión por procesos</i> .....	81

**CONTENIDO DE FIGURAS**

Figura 1: Resultado variable Engagement .....	63
Figura 2: Resultado dimensión Vigor .....	64
Figura 3: Resultado dimensión Dedicación .....	65
Figura 4: Resultado dimensión Absorción.....	66
Figura 5: Resultado variable Gestión por procesos .....	67
Figura 6: Resultado dimensión Planificar .....	69
Figura 7: Resultado dimensión Ejecutar .....	70
Figura 8: Resultado dimensión Verificar .....	71
Figura 9: Resultado dimensión Intervenir.....	72

## RESUMEN

En las organizaciones, un aspecto que cada día es más evidente, es el valor que se genera hacia el trabajador, pues considerando el nivel de compromiso e identificación que pueda tener hacia la empresa, estos pueden desarrollar mejor sus actividades laborales; entonces, las responsabilidades laborales, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales, son factores determinantes del engagement de los miembros; la investigación enfoca esta fenómeno de las organizaciones por la que planteo el problema siguiente: ¿Cuál es la relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo -2019?; del mismo se desprendió el planteamiento del objetivo general: Establecer la relación del Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019; en el estudio por lo tanto se determinó el uso de la metodología, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal; se obtuvieron datos al ser aplicado la encuesta en la muestra respectiva y posterior a la aplicación del estadístico de prueba Pearson, se obtuvieron los resultados, correlación de Pearson igual a 0,572\*\*, que evidencia el nivel de correlación entre la variable engagement y la gestión por proceso con un peso de positiva considerable y teniendo como resultado de la significación bilateral igual a 0,001 posibilito rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna planteada.

**Palabras claves:** Engagement, vigor, compromiso, identificación, gestión por procesos, eficiencia, productividad.

## ABSTRAC

In organizations, an aspect that is more evident every day is the value that is generated towards the worker, because considering the level of commitment and identification that they may have towards the company, they can better develop their work activities; Therefore, job responsibilities, interpersonal relationships and working conditions are determining factors of member engagement; The research focuses on this phenomenon of the organizations by which it raises the following problem: What is the relationship between Engagement and Management by Processes in SUNARP - Registry Zone VIII, Huancayo Headquarters -2019 ?; it follows the general objective approach: Establish the relationship of Engagement and Management by Processes in SUNARP - Registry Zone VIII, Huancayo Headquarters - 2019; In the study, therefore, the use of the methodology, quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental cross-sectional design was determined; Data were obtained when the survey was applied in the respective sample and after applying the Pearson test statistic, the results were obtained, Pearson's correlation equal to 0.001 \*\*, which shows the level of correlation between the engagement variable and the management by process with a considerable positive weight and having as a result of the bilateral significance equal to 0.000, it made it possible to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis proposed.

**Keywords:** Engagement, vigor, commitment, identification, process management, efficiency, productivity.

## INTRODUCCIÓN

En todas las latitudes, son muchas empresas u organizaciones que tratan de competir y liderar mercados como también la existencia de otros que solo desea sobrevivir mediante el recorte de costes o la reducción de plantilla de sus colaboradores. Pero se tiene que tomar en cuenta que los ejecutivos o administradores de dichas organizaciones quienes ya piensan en el poder del talento humano en sus organizaciones y que estos solo dependen de una estrategia de motivación, para tener un posicionamiento, capaces de conservar e incluso crecer, y alcanzar la excelencia en el producto o el servicio. Este aspecto estratégico tiene que ver con factores psicológicos; se puede entender como la conexión psicológica de los trabajadores con sus trabajos que finalmente los reconoceremos como el engagement.

En la investigación, se tomó en cuenta los aspectos de preocupación para los ejecutivos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VIII- Sede Huancayo y es la cierta inercia que se evidencian en la productividad de los trabajadores, por lo cual se planteó: ¿Cuál es la relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo -2019? y del mismo se presentó el objetivo: Establecer la relación del Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019, posibilitando hacer uso del tipo de metodológico básica y de un nivel correlacional y esto sujeto a las hipótesis determinadas.

La investigación se desarrolló cumpliendo los componentes estructurales establecidos por la universidad, para una investigación de enfoque cuantitativo:

Capítulo I: se desarrolló el planteamiento de la realidad problemática, delimitación del problema y posteriormente se formuló el problema general y específicos; además, se desarrolló las justificaciones y el planteamiento de los objetivos.

Capítulo II; se realizó el análisis de los antecedentes para la investigación, para lo cual se tomó en cuenta desde los nacionales e internacionales; posteriormente se realizó el análisis cuidadoso de las bases teóricas de cada una de las variables del estudio.

Capítulo III; en el estudio se planteó cada una de las hipótesis, desde lo general hasta los específicos y además se definió conceptualmente y de forma operacional, cada una de las variables.

Capítulo IV; se desarrolló el planteamiento metodológico, desde la determinación del método, tipo, nivel y diseño de la investigación, el análisis de la población y el planteamiento del proceso de datos.

Capítulo V; En la investigación, se procedieron a realizar el análisis de los datos obtenidos para presentar el análisis del estadístico descriptivo y finalmente se realizaron las pruebas de hipótesis.

Posterior a las acciones detalladas, se desarrollaron la discusión de los resultados, se elaboró las conclusiones y recomendaciones, se planteó las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.



## **CAPITULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Ante una mirada de la realidad de las organizaciones en la actualidad, se puede visualizar que los clientes no son las únicas personas importantes y necesarias; por el contrario se tiene ya la consideración respecto a los empleados, quienes juegan un papel importante en las organizaciones y su anhelado éxito; por lo mismo los ejecutivos de las organizaciones ya tienen en mente no solo colaborar adecuadamente con los colaboradores sino que se pueda entender adecuadamente las teorías respecto al employee engagement. En esta teoría del engagement, se propicia no solo una relación adecuada entre los colaboradores y el empleador, sino es dotar de los medios adecuados al colaborador para que este alcance un nivel de compromiso que sea de beneficio y genere hasta el nivel de ventaja competitiva desde la raíz de la fuerza o equipo de trabajo para la empresa u organización; es decir de ellos no solo se espera un trabajo eficiente, y por ello ser retribuidos económicamente, sino que se asume que los colaboradores entiendan y se comprometan en orientar su esfuerzos al logro de las metas empresariales.

Las entidades actualmente reconocen la importancia de fomentar los valores en todo su personal. La realidad actual es que existe un umbral divisorio entre la interiorización del deber ser y hacer y el simple cumplimiento de una tarea. Una respuesta a este dilema es el engagement. (Guzmán, 2016)

El sentido de pertenencia indica priorizar a las personas y enaltecer el humanismo. El establecimiento del engagement elimina los problemas de productividad, la pasividad, ausentismo, fricciones entre compañeros y la negatividad. Este enfoque requiere la asunción de los altos directivos de la empresa para que sea inculcado en todas las áreas y niveles operativos. (Guzmán, 2016)

Es preciso mencionar además que aunado al engagement un factor que muchas veces actúa como objetivo institucional es mejorar los niveles de gestión por procesos; “sus excelentes resultados han ido extendiendo la aplicación de este enfoque de gestión en empresas y organizaciones de todo tipo, independientemente de su tamaño o sector de actividad”. (Castellnou, 2019)

Michael Porter, quien en su obra *Competitive Advantage*, explica fundamentalmente sobre la cadena de valor como un concepto teórico, que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades en una empresa. Este concepto se enfoca a describir la gestión basada en procesos, básicamente, distingue distintos eslabones interrelacionados entre sí como circuito productivo. “De esta forma, existirían las actividades primarias, enfocadas a la elaboración física de los productos y las acciones de apoyo, que no proporcionan valor en sí mismas, pero no por ello carecen de importancia”. (Castellnou, 2019).

Según la teoría, la transformación de la materia prima es un valor primario y de forma secundaria se encuentra el marketing; pero, “todo tiene importancia en el proceso económico porque cada eslabón de la cadena añade algún tipo de valor añadido (...) la gestión basada en procesos tiene en cuenta toda la cadena de valor en su conjunto y de manera horizontal”. (Castellnou, 2019)

Las empresas de servicios descentralizadas, del cual nos enfocamos para la investigación presente, en su propuesta de descentralización, en lo cual cuentan con muchos recursos humanos, presentan las mayores posibilidades de la ocurrencia de distorsiones y errores personales en sus procesos. La gestión por procesos en este tipo de instituciones debe orientarse a desarrollar la misión de la empresa orientado a lograr un nivel de satisfacción significativa de los usuarios, proveedores, empleados, etc., en lugar de centrarse en las funciones unilaterales de cada área, unidad o departamento.

En Perú los ejecutivos o directivos de las organizaciones, conocen la importancia del engagement para sus procesos, de la misma forma de que ya tienen en mente, las medidas o acciones correctivas que pudieran aplicar para contrarrestar este problema, en ello es fácil evidenciar que las exigencias solo se orientan a alcanzar resultados, pero tienen deficientes estrategias. En esas circunstancias se va visualizando que muchas veces los resultados son adversos a lo planificado y entonces se analiza que los niveles de energía, esfuerzo, persistencia, se desarrollan de forma equivocada, por falta de pensar en el trabajador primero y en la motivación para realizar cada vez mejor sus acciones laborales. Los resultados adversos se deben a muchas razones como: la falta de evaluaciones, el agotamiento, falta de incentivos, la rutina diaria y otros factores que conllevan a que el colaborador o trabajador obtenga deficiencias en su rendimiento y la productividad.

“La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

*Base Legal:* Mediante Ley N° 26366, se crea el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP.” (WIKIPEDIA, 2019)

En este contexto encontramos en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral VIII- Sede Huancayo que encargada del inscripción y publicidad de actos y derechos en su ámbito de su jurisdicción. En muchas ocasiones el ingreso excesivo de inscripción de títulos y publicidades ocasiona la demora en sus procesos en muchos casos incumpliendo los plazos establecidos en el TUPA de la institución y ocasiona ingresos de solicitudes de reclamos por parte de los usuarios; donde la gerencia general de la SUNARP, Sede Huancayo, debe atender de manera inmediata, como también la atención inmediata del Defensor del Usuario. Es por eso en estas condiciones los trabajadores, buscan cumplir con sus tareas diarias, pero en muchas ocasiones la carga laboral ocasiona cansancio mental en el trabajo, los trabajadores están desmotivados, no hay un compromiso con el usuario, la presión que existe por cumplir con los plazos, produce agotamiento y con ello la demora de sus procesos, cada proceso está claramente definido, pero en muchos casos el desgaste mental ocasiona la demora de las actividades programadas.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **a. Delimitación Espacial**

El trabajo de investigación se realizó en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo. Con dirección, de Jirón Atalaya 1250, en el distrito de El Tambo; Institución que facilitó e hizo accesible la posibilidad de recoger información y así mismo para aplicar el mapa de procesos dentro de un modelo Engagement y de gestión por procesos, no existiendo inconveniente espacial.

### **b. Delimitación Temporal**

El tiempo de investigación es lo adecuado y suficiente para concluir, precisando que el año 2021 como tiempo de culminación; esta fecha que consideran los meses de abril o mayo para realizar la sustentación; no existiendo inconvenientes para el presente trabajo.

### **c. Delimitación Conceptual o Temática**

Respecto a la bibliografía de gestión por procesos, al igual que el Engagement, no presenta nivel de dificultad alguna en relación a la investigación, pues existe la información respectiva en los ámbitos bibliográficos respectivos.

Las variables de la tesis, presentan a nivel de marco teórico y bases teóricas, factores que lo hacen no muy comunes y muy expuestos por lo que se garantiza la idoneidad del estudio.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo -2019?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Cuál es la relación entre el vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019?
- 2) ¿Cuál es la relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación social**

El Factor fundamental para la realización de la presente investigación, son los cambios vertiginosos que ocurren en el escenario actual, y que de alguna forma se ven comprometida la gestión de las organizaciones; los cuales exigen destinar importantes recursos en la preparación de trabajadores comprometidos con su trabajo y de esa manera contribuir a mejorar la gestión de procesos y cumplir con los objetivos organizacionales.

Es preciso mencionar que, en todo tipo de organización, se debe desarrollar con estrategias que conlleven a tener colaboradores con niveles altos de engagement y que permita analizar, el vigor, la dedicación y absorción de los trabajadores, la misma con la importancia y la necesidad de contar con un nivel de gestión de los procesos de forma más adecuada, buscando no solo el beneficio de la institución sino también de los usuarios en forma general.

### **1.4.2. Justificación Teórica.**

La presente investigación desea aportar con teorías administrativas que generen cambios y beneficios a las organizaciones, para el caso basados en conceptos

de competencias, métodos de trabajo, conocimientos, habilidades y destrezas, que conlleven posteriormente a evaluar el grado de engagement de los trabajadores de la SUNARP, además de desarrollar un análisis minucioso y generar los informes necesarios para mejorar los procesos y de la misma forma aportar para una mejor gestión de la institución .

### **1.4.3. Justificación Metodológica**

En la presente investigación, se hará uso del método científico el mismo que guía a las investigaciones de carácter universitario de toda índole; la información es importante para poder medir el nivel de la relación de las variables del estudio, por lo mismo se aplica como técnica la encuesta y dirigida al personal de la Zona Registral VIII, Sede Huancayo de la SUNARP; con lo que se obtuvo los datos importantes para los procesos de prueba de hipótesis.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivos General**

Establecer la relación del Engagement con la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- 1) Establecer la relación entre el Vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019
- 2) Establecer la relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019
- 3) Establecer la relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A. Antecedentes Internacionales**

**Granados Amaya**, (2015) tesis: “*Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica*”; Para optar el Título de Especialista en Gestión Pública de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios “ECACEN” Universidad Nacional Abierta y Distancia Unad, Bogota DC – Colombia.

En la tesis se determinó el objetivo; “establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la Dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad, para determinar la implementación de acciones según los resultados de la investigación”.

La metodología que se uso fue de tipo cuantitativo, con diseño de tipo no experimental transversal descriptivo, la muestra estuvo representada por 59 trabajadores que no integren cargos directivos de la Dirección de Gestión del Talento Humano de la



Contraloría General de la República de la ciudad de Bogotá D.C. para el procesamiento de los datos obtenidos, el desarrollo del estudio ha permitido corroborar la validez de las hipótesis llegando a las siguientes conclusiones:

Se logró evidenciar que en esta institución pública cuenta con altos niveles engagement constituida por sus variables como vigor, dedicación y absorción; lo que nos lleva a decir que estos factores influyen en el desempeño de sus funciones de los trabajadores y por ende la productividad y bienestar de los empleados. La variable vigor de estos trabajadores es alto es decir tienes alto niveles de energía, se esfuerzan en sus labores y tiene una buena resistencia mental; la dedicación de estos trabajadores es muy alta ya que establecen un significado y propósito a su trabajo y la variable absorción aunque en un nivel menor a las dos variables demuestra un que puede existir facilidad para interrumpir las actividades laborales. Por lo cual llega a evaluar los resultados para plantear estrategias para mejorar el nivel del engagement a así obtener mayores resultados.

**Ancín Adell**, (2019) presento la tesis: *“La incidencia del engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso afectivo del colaborador”*, para optar por el grado de Doctor en Ciencias de la Información, Argentina.

En el trabajo planteo el objetivo, confirmar el impacto del engagement del supervisor y de la satisfacción con la comunicación del colaborador en el compromiso afectivo del colaborador. La comunicación facilita la cooperación y contribuye a que disminuyan tensiones entre los miembros; como factor metodológico, se definio como una investigación mixta y de multinivel; es decir se analizo desde lo cualitativo y lo cuantitativo, con un nivel de población confirmada por varias empresas del entorno y que la muestra fue de 608. Posterior a los trabajos de procesamiento de datos se

concluyo: los resultados de la presente tesis doctoral en relación con la satisfacción con la comunicación permitieron ratificar y apoyar empíricamente las teorías utilizadas y analizadas; de forma especial con un carácter crítico y que permitio evidenciar que los colaboradores pueden sentirse más o menos satisfechos con respecto a los diferentes tipos de comunicación; en otras palabras cuanto mas relacion directa exista de parte de los supervisores o jefes con el personal, el nivel de comunicación sera mas efectiva y los resultados hacia los interesde la empresa seran mejor optimizados.

**Acosta Granadillo & González Sabogal**, (2017) tesis: “*Engagement laboral de los administrativos en la universidad cooperativa de Colombia sede Villavicencio*”; Trabajo de Grado en la Facultad de Psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavicencio - Colombia

La tesis tuvo como objetivo: conocer el Engagement laboral del personal Administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. La metodología que se utilizó en la investigación, tenía un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico se enfoca, la muestra representativa es de 11 Trabajadores correspondientes a los diferentes cargos directivos, auxiliares, coordinadores y analistas de algunos departamentos de la Universidad.

El desarrollo de la investigación ha permitió confirmar la validez de las hipótesis, llegando a las siguientes conclusiones: Se pudo apreciar que existe muchas variables del Engagement, influye en el personal administrativo. Se debe resaltar que el Engagement tiene una influencia negativa en el comportamiento y actitudes de sus líderes, mientras que el personal administrativo dedica esfuerzo y tiempo, evidencian su capacidad de contrarrestar ante contingencias y así contrarrestar y cumplir con el logro de sus objetivos, algunos se sientes apasionados e interesados por el cargo que desempeñan; como también algunos que no consideran ni valoran su trabajo; siendo

como una experiencia significativa y valiosa que no genera gran impacto por lo cual se logró evidencias estas falencias para plantear estrategias para darle mayor al realce al engagement en el personal Administrativo de la Universidad Cooperativa de Colombia.

**Guachamín Corella**, (2014) 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 Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”*, para optar el grado de Maestro, en Dirección de Empresas de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador – 2014

El investigador estableció el objetivo: “Implementar el modelo de gestión por procesos de los servicios de TI de la DMDTM”. Buscando la unificación eficiente entre las personas, procesos y tecnología con el fin de lograr una administración eficiente en los manejos de los recursos y mejora de los servicios. La metodología que se usó, la Cobit como fuente de diagnóstico, para finalmente utilizar para el modelo a proponerse a ITI (Biblioteca de 13 Infraestructura de Tecnologías de Información). La muestra es de 53 personas quienes prestan atención directa al público en los centros de matriculación vehicular y por tanto están vinculadas a los servicios de la DMDTM. El desarrollo de la investigación ha permitido confirmar la validez de las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones: se evidencia que hay muchos problemas en su gestión por procesos ya que no existe una planificación estratégica con su respectivo planteamiento de misión, visión y procedimientos, no se tiene conocimiento de una mejora continua por lo que no se logró establecer, estándares de trabajos más óptimos, se evidencia que los usuarios se conforman con el servicio prestado; por lo cual el personal administrativo no busca mejoras, es por ello que desarrollando las evaluaciones, se tiene procesos ineficientes por los cuales, se ve en la necesidad de

implementar un modelo de gestión por procesos; para mejorar sus actividades, su cultura organizacional, su eficiencia, su efectividad y con ello lograr con los objetivos del municipio servicio al ciudadano.

## **B. Antecedentes Nacionales**

**Núñez Mayanga**, (2018) tesis: “*Relación Entre el Engagement y la Comunicación Organizacional en una Empresa del Estado, 2018*”, para optar el obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión del Talento Humano en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Perú 2018.

La tesis tuvo como objetivo: la relación entre el Engagement y la Comunicación Organizacional en el personal de una empresa del Estado. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional, y con un diseño no experimental. La investigación comprobó la hipótesis general que indica la relación que existe entre engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa del estado es significativa. Finalmente se concluyó en que existe una relación altamente significativa entre ambas variables.

Es decir que la investigación nos permite analizar, que en las entidades del estado, es indispensable evaluar el nivel de Engagement que permite brindar una mejora en la transmisión de datos y así alcanzar con los objetivos de la organización.

**De la Cruz Trucios**, (2018), publicó la tesis: “*Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018*”, para obtener el título de Licenciada en Administración de empresas; Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

En la investigación se determinó como objetivo: Aplicar la gestión por procesos para formular una propuesta de mejora en la eficiencia de la Unidad de Gestión Social del

PNVR del MVCS, siendo la metodología de tipo aplicada y de nivel experiemntal, de corte longitudinal; de los cuales se desperenden las conclusiones: Con la aplicación de la Gestión por Procesos en la organización, se formulo inicialmente una propuesta de mejora consistente en desarrollar un Plan de intervenciones, Plan de gastos proyectados anual, Implementación y Mejoramiento del Sistema informático SIS\_BENEF, Contratación del personal a todo costo y Capacitación al personal contratado, y despues del proceso de prueba se pudo obtener una reducción en tiempos del llenado de fichas en campo (8 días) y el aumento de tiempo para el registro de datos al SIS\_BENEF( gabinete); ademas, se disminuyo el porcentaje de errores y logrando efectividad en el sistema; ademas, se comprobo un nivel de ahorro en gastos hasta un monto de S/ 51 240,00 soles al segundo semestre de aplicado el experimento.

**Huapaya Izaguirre,** (2017) *“Engagement y Satisfacción Laboral en Docentes del Nivel Secundario de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Nuevo Chimbote”*, para optar el Título de Licenciado en psicología en la Universidad Cesar Vallejo –Nuevo Chimbote – Perú.

La tesis tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. La metodología fue de tipo no experimental de nivel descriptiva – correlacional y el diseño no experimental de corte transversal; la muestra se determinó en 350 docentes, del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. .El desarrollo de la investigación ha permitido comprobar la validez de las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones; que existe una relación entre las dos variables existe un nivel predominante del engagement como también la variables de vigor, dedicación y absorción de relaciona con la variable satisfacción laboral en un alto grado es decir

mientras más comprometidos, llega a lograr un grado de satisfacción en sus actividades y mejorar los resultados. Como también el grado de significación de la tarea, es decir la disposición en el trabajo se relaciona con el engagement. Tales resultados llega a formular que en la institución se debe de fomentar el engagement en los trabajadores para lograr mayores resultados, las dependencias más altas deben de brindar los recursos necesarios para el logro de sus tareas y buscar mayores incentivos a los docentes para lograr una satisfacción.

**Merino Medina**, (2015) tesis “*Gestión por Procesos y su Relación con las Capacidades de Gestión Administrativas - Sede Central de ESSALUD, en el Distrito de Jesús María, Lima 2014*”, para optar el grado de la facultad de Magister en Gestión Pública de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo - Lima.

La tesis tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la Gestión por procesos y las Capacidades de gestión administrativa del trabajador de la sede central de EssSalud en el distrito de Jesús María - Lima en el año 2014. La metodología a utilizar nivel descriptivo y asume el diseño correlacional. La muestra es de 196 trabajadores de la sede central de EssSalud, la elección se hizo de forma intencional, no probabilística siendo la escala ordinal de Likert. Los instrumentos (cuestionario de preguntas) han sido validados mediante juicio de expertos y determinan que son válidos, la misma que arrojaron un nivel de confiabilidad de un Alfa de Cronbach de 0,953 lo que indican que ambos son confiables para medir ambas variables. Las tablas de frecuencias se han elaborado con el software estadístico SPSS N°19 y analizados descriptivamente. El desarrollo de la investigación ha permitido comprobar la validez de las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones existe la Gestión por Procesos se relacionan con las Capacidades de Gestión Administrativa de

la Sede Central de EssSalud. Lima. 2014. En la variable gestión por procesos se verifica el cumplimiento de los planes estratégicos, organización y las tecnologías y para la variable gestión administrativa estudia las dimensiones conocimientos, competencias y experiencia.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **A. Engagement**

#### **a) Orígenes del Trabajo**

Toda persona genera alegría al conocer la esencia que nos hace humanos (en este caso, si tenemos en cuenta que el concepto de trabajo engloba en buena parte esta concepción), “puede ser en realidad muy triste, si nos adentramos, por ejemplo, en la situación laboral de los siglos XIX y el XX. Y es que el trabajo, algo en teoría tan noble, puede esconder una realidad tan cruel como la explotación laboral”. (Gómez Motos, 2017)

El mismo autor considera: “podríamos hablar de una primera etapa supuestamente edénica, caracterizada (en teoría) por una concepción plenamente lúdica del trabajo”. (Gómez Motos, 2017).

Agrega el mismo investigador que: ” no puede ser menos cierto si tenemos en cuenta la situación de los primeros pobladores humanos, los cuales podríamos afirmar que se jugaban la vida cada vez que salían a buscar sustento (...) aunque, en los últimos tiempos, el tópico que de nuestros primeros antepasados tenemos como seres plenamente adaptados a la actividad cinegética (cazadora), en dura lucha con las muy hostiles condiciones del medio natural (...) se rompe si tenemos en cuenta los estudios de las últimas décadas, en las cuales se descubre que la vida de los primeros humanos no era como nos la contaron, sino que

sus vidas eran tan, o más complejas que las de los individuos de la era actual”. (Gómez Motos, 2017).

“De la época contemporánea me gustaría destacar la entrada del modo de producción capitalista a nivel más o menos generalizado (aunque podemos afirmar que en el Renacimiento ya había capitalistas en algunas ciudades de Europa) (...) el cual está caracterizado, entre muchas otras cosas, por la desigual relación entre capital y trabajo, y las clases sociales sobre las que ambos se sostienen conceptualmente: burguesía y proletariado”. (Gómez Motos, 2017)

En relación a este mismo contexto este mismo autor continúa estableciendo que:

“Sin duda, el autor más influyente a la hora de estudiar el tema de trabajo en la historia es Marx (así como su amigo Engels), pero en realidad ya en el Renacimiento existen teóricos que fijarán sus energías intelectuales en la mejora de las clases menos favorecidas de la sociedad (...) desde La Boetie, pasando por Tomás Moro, las diversas sectas religiosas surgidas tras la irrupción de protestantismo sobre todo en Europa o los socialistas utópicos, sin entrar ya en los años posteriores a la Ilustración (...) que son los del apogeo del pensamiento obrero –si bien, también del pensamiento liberal, así como del imperialismo occidental. (Gómez Motos, 2017).

“Las condiciones laborales en que la inmensa parte de la humanidad que se gana la vida mediante el trabajo, son (siguen siendo) pésimas, en un mundo más polarizado hoy que nunca entre ricos y pobres, en realidad el dilema es más grande y urgente, porque el planeta no puede seguir



creciendo de la misma manera que lo ha venido haciendo hasta ahora (...) por otros en los que el conjunto de la población del planeta vean protegidos sus derechos más elementales y sepan que, vivan en el lugar que vivan, son reconocidos y protegidos como personas de pleno derecho, también en el ámbito laboral”. (Gómez Motos, 2017)

## **b) Orígenes del Engagement**

En lo que respecta a los orígenes psicológicos del engagement, según (Salanova & Schaufeli, 2004), éste se ubica en los planteamientos de la Psicología Positiva, que a su vez surge con Maslow, uno de los principales promotores de la Psicología Humanista.

La psicología humanista aporta al engagement la consideración del ser humano como el foco de interés, en este caso, en el ámbito laboral, estudiando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante las dificultades en la organización; en este estudio de las necesidades humanas, Maslow creó una jerarquía entre las necesidades que impulsan al ser humano y que aparecen en forma sucesiva iniciando por las más elementales o inferiores de tipo fisiológico y a medida que se satisfacen, aparecen otras de orden superior y de naturaleza más psicológica, esto fue representado como una pirámide en la cual se muestran las necesidades básicas y las necesidades de crecimiento. (Borrego Alés, 2015)

El engagement, como un estado permanente en el ámbito laboral, se identifica con el estudio de las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización. Estudia las necesidades de seguridad, ya que se analiza a las personas en el ambiente de trabajo que le proporciona

seguridad económica; también analiza las necesidades de pertenencia en la medida en que el empleado se considera parte de su equipo de trabajo y siente afecto, aceptación e identidad ante sus compañeros. (Borrego Alés, 2015)

**c) Definición del engagement**

La definición de Engagement se puede afirmar que fue inicialmente establecido por (Kahn, 1990), quien observó que algunos trabajadores mostraban conductas altamente energéticas y motivadas en su trabajo, y esto no lograba ser explicado por constructos como compromiso institucional, liderazgo o motivación; por ello se determina lo siguiente: “el aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles” (Kahn, 1990).

Posteriormente en relación a lo citado anteriormente se conoce el aporte sobre el engagement como la vinculación psicológica con el trabajo surge como un constructo positivo totalmente antagónico al de burnout (Salanova & Schaufeli, 2004).

Nace desde la corriente de las organizaciones positivas, y se define como un estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral. (Salanova & Schaufeli, 2004)

**d) El engagement mal entendido, lleva al fracaso**

Es muy prudente reconocer que en las organizaciones donde los directivos omiten la aplicación de teorías muy de vanguardia e importantes en la relación empresa y empleados, esto conduce al conflicto entre los mencionados.

Para reconocer la eficacia del uso de estrategias orientadas al engagement, es prudencial conocer el nivel de compromiso de los trabajadores, para lo cual es básico el uso de herramientas de medición, esto con el fin de que la organización alcance la eficiencia deseada, en cuanto a resultados y comportamientos deseables como profesional en los trabajadores evaluados. (Peñaranda, 2016)

Algunos factores de medición:

- 1) **No medir.** “El error más grave, evidentemente, es el de no medir y pretender deducir el compromiso de la plantilla a partir de las percepciones que la Dirección tiene de ello (...) a menudo, las organizaciones son reacias a *tocar* a sus plantillas, y prefieren sondear entre sus responsables la percepción que tienen del compromiso de sus equipos”. (Peñaranda, 2016).
- 2) **Confundir satisfacción con compromiso.** “El error más frecuente es preguntar a las personas por su grado de satisfacción con una serie de aspectos de la organización y traducirlo en términos de compromiso” (Peñaranda, 2016).

***La satisfacción no es lo mismo que el compromiso:*** “la primera es una dimensión poco estable y que está muy sujeta al éxito alcanzado ante una necesidad: cuando se cubre una carencia, el éxito obtenido hace aumentar inicialmente los niveles de satisfacción, pero pronto vuelven a bajar” (Peñaranda, 2016)

“El compromiso, en cambio, es una dimensión estable y sostenible, que cuesta más conseguir que aumente, pero que se ve poco afectada por pequeñas fluctuaciones de las condiciones” (Peñaranda, 2016).

- 3) **Inferir el compromiso a partir del clima laboral.** “En algunos casos, las organizaciones que tradicionalmente vienen midiendo el clima laboral optan por inferir el nivel de compromiso de sus equipos a partir de los resultados de dicha evaluación: los equipos que mejor valoran el clima laboral están más comprometido; y, al contrario” (Peñaranda, 2016).

*Sobre el compromiso impactan determinadas dimensiones, y no otras, y en diferente grado.* “Aunque algunas de las variables que se incluyen en los estudios de clima coinciden con algunas de esas dimensiones (*los jefes*, el equipo, la retribución, la formación...), el estudio de clima no permite valorar el grado de impacto de esas variables sobre el compromiso”. (Peñaranda, 2016)

- 4) **Preguntar directamente por el compromiso.** “Un paso más allá de las organizaciones que infieren el compromiso a partir del clima laboral, están las que incorporan a la encuesta de clima algún ítem para medir compromiso; por ejemplo, en qué grado: ¿estás comprometido? o ¿recomiendas esta compañía para trabajar? o ¿te sientes orgulloso de trabajar en esta empresa?”(Peñaranda, 2016)

*El compromiso es un constructo multidimensional.* “El modelo clásico de Meyer y Allen lo descompone en tres dimensiones: afectiva (o deseo de pertenecer), normativa (o sentimiento de deuda con la empresa) y continua (o permanencia por interés) (...) y, aunque lo ideal es tener profesionales comprometidos afectivamente, es fundamental saber también en qué grado permanecen por un sentimiento de deuda con la organización y en qué grado porque nuestra oferta es la "menos mala". (Peñaranda, 2016)

- 5) **No medir los antecedentes del compromiso.** “Al igual que no se puede inferir el compromiso a partir de las valoraciones de una encuesta de clima, no se puede aplicar una escala de evaluación del compromiso e inferir de esa medición las causas del nivel de compromiso obtenido”. (Peñaranda, 2016).

“Si decíamos antes que sobre el compromiso impactan determinadas dimensiones antecedentes, y no otras, y en diferente grado, además de medir el compromiso, *necesitaremos conocer esos antecedentes y medir su impacto sobre el compromiso en nuestra organización*”.

(Peñaranda, 2016)

- 6) **No medir los consecuentes del compromiso.** “Uno de los mayores retos de la función de RRHH, y en el que suele fracasar, es medir el efecto de sus actuaciones sobre la consecución de los objetivos de negocio” (Peñaranda, 2016)

Decimos que *una plantilla comprometida alcanza mayores resultados, es más productiva, mejora la satisfacción del cliente... Pero, ¿cómo lo podemos asegurar?* “Solo conociendo el efecto de sus niveles de compromiso sobre sus niveles de desempeño o, al menos, sobre sus comportamientos como profesional”. (Peñaranda, 2016)

- 7) **Medir solo para comparar.** “Con frecuencia las organizaciones nos suelen preguntar si comparamos los niveles de compromiso obtenidos con baremos de su sector de actividad o de su entorno o de su tamaño. Sí, podríamos facilitar esa información, pero, ¿le ayuda a mejorar a una

organización saber que es un 6,5 y su competencia, es un 7"? (Peñaranda, 2016)

“Lo que una organización necesita es conocer su nivel de compromiso, las dimensiones de la experiencia que están impactando más sobre él, los comportamientos profesionales que se derivan de ese compromiso y, a partir de toda esta información” (Peñaranda, 2016); *“empezar a tomar las decisiones adecuadas sobre las actuaciones y sobre los colectivos a los que dedicar los esfuerzos para que aumente su compromiso”* (Peñaranda, 2016)

8) **Centrarnos en mejorar las dimensiones peor valoradas.** “Las organizaciones que evalúan la satisfacción o la motivación o el clima laboral, diseñan sus planes de actuación tratando de mejorar las dimensiones con peores puntuaciones”. (Peñaranda, 2016)

“Pero, cuando evaluamos constructos complejos, como el compromiso, tenemos que tener mucho cuidado a la hora de decidir dónde ponemos nuestros siempre limitados esfuerzos (...) y eso supone disponer de la información necesaria pero suficiente para tomar las decisiones correctas”. (Peñaranda, 2016).

Por lo tanto, es muy importante que los directivos de las organizaciones tengan el cuidado respecto a mantener relaciones óptimas con los trabajadores y esto permita no solo identificación y compromiso, sino esto se vea beneficiado por los resultados hacia la empresa.

### e) **Importancia del Engagement Laboral**

Alcanzar el compromiso de los empleados con la organización, es un objetivo importante y que puede ser considerado como una ventaja competitiva, pero para ello se debe entender que no es un proceso rápido y fácil para alcanzarlo; por ello es importante considerar lo que se plantea en (Linkedin, 2019), en relación a la importancia del proceso del engagement laboral o employee engagement:

#### **Incrementa la rentabilidad:**

“Toda organización busca obtener mejores niveles de rentabilidad, esto es un hecho. Los altos niveles de Engagement permiten obtener un incremento en las ventas del 20% y mejoras en el desempeño en 17%, mientras que consigues una considerable reducción de la rotación en 27%, el absentismo en 41% y los robos internos en 28%.” (Linkedin, 2019)

Asimismo, un estudio de Gallup reveló que los altos niveles de Engagement les permite alcanzar una mejor rentabilidad y recuperarse más rápido de las recesiones. Ello porque los colaboradores al estar comprometidos trabajan de la mejor manera para buscar soluciones rápidas y efectivas que les permite enfrentar los obstáculos con una perspectiva más optimista. (Linkedin, 2019).

#### **Reduce las ratios de rotación:**

Un colaborador comprometido no busca nuevas oportunidades laborales porque se siente parte clave de la organización. Este compromiso se alcanza mediante una motivación intrínseca, la cual consiste en el valor que siente que tiene cada colaborador dentro de la organización, tanto personal como laboralmente. (Linkedin, 2019)

Es aquí donde los Gestores del Talento tienen como deber captar al mejor talento que esté alienado con el propósito de la organización y conocer qué es lo que los motiva o busca dentro de una organización. Por ello, el sentido de propósito juega un rol importante dentro del Engagement, el cual recae en que los niveles de rotación disminuyan en 27%, según Gallup. (Linkedin, 2019)

### **Mejora la productividad y fomenta la innovación:**

Si te sientes motivado con tu trabajo, vas a querer hacerlo mejor y rápido. Esto se refleja en que no solo vas a buscar hacer bien tus funciones, sino que también vas a tomar la iniciativa para buscar mejores formas de hacerlas. Por eso, los colaboradores con un alto nivel de Engagement tienen un 21% más de desempeño que los regulares, según Gallup. (Linkedin, 2019)

Esta iniciativa por hacer las cosas de una mejor manera o adelantarse a tendencias se define como proactividad, la cual es un signo de que tus colaboradores están comprometidos. Ello demuestra que no solo buscan hacer bien sus tareas individuales, sino que también los demás del equipo las hagan de la mejor manera posible, lo que lleva a alcanzar altos niveles de innovación (están más abiertos a recibir y dar ideas innovadoras que mejore el desempeño de la organización). (Linkedin, 2019)

### **Aumenta la cultura y compromiso con la organización:**

Los colaboradores comprometidos están felices con su trabajo y por ello lo hacen de la mejor manera. Al estar motivados con lo que hacen, lo transmiten a sus demás compañeros creando una comunidad embajadora de la marca. Por ello, este tipo de colaboradores podría estar hasta 2.5 más tiempo en el trabajo si alguna tarea no



está terminada, lo que refleja ese involucramiento con la organización que va más allá de cumplir una cantidad de horas laborales. (Linkedin, 2019)

Asimismo, un colaborador comprometido sabe que es valioso para la empresa. Pero esto se consigue a través de los líderes directos, los cuales tienen un rol importante en esto. Si un líder está engaged, existe 59% más probabilidad de que su colaborador también lo esté. (Linkedin, 2019)

#### f) Dimensiones del Engagement

Se definen los tres componentes del Engagement: el vigor, dedicación y absorción. (Salanova & Schaufeli, 2004), citado en la investigación de (Borrego Alés, 2015).

- **El vigor:** “es el componente conductual-energético del engagement. Se refiere a altos valores de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo de manera que, aun cuando surjan problemas, el trabajador no se fatiga fácilmente” (Borrego Alés, 2015)
- **La dedicación:** “es el componente emocional del engagement. Hace referencia al entusiasmo, la inspiración y el orgullo respecto al trabajo; incluye también la implicación o la identificación con el trabajo. Agrega además el sentimiento de significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo”.(Borrego Alés, 2015)
- **La absorción:** “es el componente cognitivo del engagement. Se refiere a estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, de manera que cuesta abandonarlo, el tiempo se pasa volando. La absorción se considera como una experiencia temporal y no un estado psicológico que persiste en el tiempo; implica un estado similar al llamado “flow”, es decir, “un estado

psicológico de experiencia óptima y totalmente disfrutada, que se caracteriza por la atención focalizada, claridad mental, unión de mente - cuerpo, concentración del esfuerzo, control total sobre la situación, pérdida de la consciencia, distorsión del tiempo y disfrute intrínseco de la actividad ” . (Borrego Alés, 2015).

## **B. Gestión por Procesos**

Todo tipo de organización o institución en nuestro país, asume contar con una organización formal en la cual se debe contar con una estructura que les permita cumplir con una misión y visión establecidas. En los responsables de la parte estratégica ejecutiva de las organizaciones, el desarrollo de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas que conlleva a la mejora de la gestión más efectiva. Para ello es fundamental tener un conocimiento sobre los procesos o al conjunto de actividades ligadas entre sí, que hace uso en la organización de recursos y genera control sobre aspectos de entrada y teniendo como resultado las salidas basado en los procesos.

### **a) Definición de Procesos**

En la base de la gestión por procesos y como concepto clave de la misma aparece el término “*proceso*”.

- Según (Melan, 1989) es una serie de pasos o actividades interrelacionadas. Cada actividad convierte inputs (información, material...) en un resultado. Éstos a su vez se convierten en un input para la siguiente actividad. (Sánchez & Beatriz, 2014)

- Según (Sedín Caballero, 2003) es una serie de actividades definidas, repetibles y medibles que conducen a un resultado útil para un cliente interno o externo. (Sánchez & Beatriz, 2014)
- Según (Palmberg, 2005) es una secuencia horizontal de actividades que transforman un input (necesidad) en un output (resultado) para dar respuesta a las necesidades de un cliente o stakeholder. (Sánchez & Beatriz, 2014)

#### **b) Gestión por Procesos**

- “La gestión por procesos es un proceso de aprendizaje social que ayuda a los grupos involucrados en la empresa a identificar y clarificar sus objetivos y los medios para alcanzarlo”. (Bawden & Zuber-Skerritt, 2002).
- “Conjunto de elementos mutuamente relacionados dentro de una organización que permiten establecer la política y objetivos vinculados a los procesos de la misma, así como las actividades a realizar para lograr dichos objetivos”. ((ISO),. 2008)
- “La gestión por procesos no sólo supone la identificación, diseño y desarrollo de los procesos, sino que también incluye los controles ejecutivos, administrativos y de supervisión que se realizan sobre ellos para asegurar que los procesos se mantienen alineados con los objetivos de negocio para satisfacer a los clientes”. (Smith & Fingar, 2007)

#### **c) Características de la gestión por procesos**

Medina León, et al.(2010), plantean que entre “las características más relevantes de los procesos se encuentra su variabilidad y repetitividad, es esta última la que justifica que valga la pena invertir tiempo en mejorarlo, pues el efecto del esfuerzo

invertido se multiplica, prácticamente, por la cantidad de veces que se repita el proceso”.

Es decir que en las organizaciones lo que se busca es disminuir las pérdidas fruto de procesos obsoletos y muchas veces por que no se toman las medidas para evitar los famosos cuellos de botella y que afecta potencialmente a las organizaciones.

**Variabilidad del proceso:**

Cada vez que se repite el proceso hay ligeras variaciones en la secuencia de actividades realizadas que, a su vez, generan variabilidad en los resultados del mismo expresados a través de mediciones concretas. La variabilidad repercute en el destinatario del proceso, quien puede quedar más o menos satisfecho con lo que recibe del proceso. (Medina León & et.al., 2010)

**d) Repetitividad del proceso**

Los procesos se crean para producir un resultado y repetir ese resultado. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo: a más repeticiones más experiencia y merece la pena invertir tiempo en mejorar el proceso, ya que los resultados se van a multiplicar por el número de veces que se repite el proceso. (Medina León & et.al., 2010)

**e) Diferencias entre la gestión tradicional y la gestión por procesos**

En lo que respecta a la gestión por procesos se tiene las diferencias entre los aportes tradicionales y la de los procesos como lo plantea (Mora Martínez, 2003):

Gestión tradicional	Gestión por procesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay variabilidad.</li> <li>• No contempla procesos de gestión</li> <li>• La responsabilidad es compartida por varios profesionales.</li> <li>• Prevalece la organización vertical.</li> <li>• Evalúa la eficacia de la práctica individual.</li> <li>• Mejoras de carácter reactivo ocasional y a veces gradual de los procesos.</li> <li>• Aprendizaje esporádico dentro de la misma organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contempla procesos de gestión: soporte y logísticos.</li> <li>• Contempla la integración asistencial entre niveles de atención.</li> <li>• La responsabilidad es única</li> <li>• Convive la organización vertical con la horizontal.</li> <li>• Se somete el proceso a estabilización y control lo que permite evaluar la efectividad y la eficiencia.</li> <li>• Mejoras de carácter proactivo permanente gradual y radical.</li> <li>• Aprendizaje sistemático dentro y fuera de la organización y sector. Benchmarking</li> </ul>

#### f) Tipos de Procesos

Trischler, (1998) define que “el tipo de proceso es un sistema de clasificación que ayuda al equipo de gestión del proceso a captar y entender el alcance y el contexto del proceso objeto de estudio”.

Estos procesos se dividen en cuatro que se analizan según el tipo: de flujo del producto, de servicio del cliente, alcance y otros.

##### 1) Según el tipo de flujo del producto

(Karger & Bayha, 2000) , indican que estos procesos se pueden clasificar en de línea, intermitente y por proyecto.

##### Proceso en línea

“Se caracteriza por que se diseña para producir un determinado bien o servicio; el tipo de la maquinaria, así como la cantidad de la misma y su

distribución se realiza en base a un producto definido”. (Karger & Bayha, 2000).

“Logrando altos niveles de producción debido a que se fabrica un solo producto, su maquinaria y aditamentos son los más adecuados, cada operación del proceso y el personal puede adquirir altos niveles de eficiencia, debido a que su trabajo es repetitivo”. (Karger & Bayha, 2000)

Cuando los procesos muestran aspectos de repetición y son fáciles de adaptarse a las acciones cotidianas de los trabajadores más fáciles podrían resultar identificar incluso los factores negativos.

“Su administración se enfoca a mantener funcionando todas las operaciones de la línea, a través de un mantenimiento preventivo eficaz que disminuya los paros y un mantenimiento de emergencia que minimice el tiempo de reparación (...) pues el paro de una máquina ocasiona un cuello de botella que afecta a las operaciones posteriores y en algunos casos paraliza las siguientes operaciones. (Karger & Bayha, 2000)

“También es muy importante seleccionar y capacitar adecuadamente al personal, que debe poseer la habilidad potencial suficiente de acuerdo a la operación para la cual fue asignado” (Karger & Bayha, 2000)

### **Proceso Intermitente**

“Tiene la ventaja que se puede trabajar grandes variedades de productos y siempre se utiliza. Posee un bajo nivel de eficiencia y un gran trabajo de planificación y control”. (Karger & Bayha, 2000)

**Proceso por proyecto**

“Se utiliza para producir productos únicos, tales como: una casa, un puente, por lo tanto, se habla de una secuencia de actividades a realizar para lograr avanzar en la construcción del proyecto sin tener contratiempos y buena calidad. Se enfoca en la planeación, secuencia y control de las tareas individuales para que se realicen con la mayor eficiencia”. (Karger & Bayha, 2000)

**2) Según el tipo de servicio al cliente**

“Los procesos de servicio al cliente se pueden clasificar en fabricación para inventarios y fabricación para surtir pedidos” (Karger & Bayha, 2000)

**Según su alcance:**

“Existen tres (3) tipos de procesos según su alcance entre ellos están los fundamentales, los específicos y los unitarios”. (Karger & Bayha, 2000)

**a) Procesos fundamentales**

“Son aquellos que abarcan todas las áreas y subprocesos de la organización, se desarrolla horizontalmente teniendo como entrada las necesidades del cliente y como salida la satisfacción del mismo”. (Karger & Bayha, 2000)

**b) Procesos específicos**

“Se desarrollan en dos o más áreas o talleres específicos y constituyen subprocesos de los procesos generales”. (Karger & Bayha, 2000)

**c) Procesos unitarios**

“Se desarrollan en un área específica, las actividades y tareas propias del mismo se circunscriben solamente a esta área específica”. (Karger & Bayha, 2000)

**C. Dimensiones de gestión de procesos****Planificar:**

“La planeación, es la función administrativa que determina por anticipado qué debe hacerse y cuáles objetivos deben alcanzarse (...) la planeación tiene sus propias características y está constituida por cuatro fases secuenciales: establecimiento de objetivos por alcanzar, toma de decisiones respecto de las acciones futuras y determinación de los planes, y las normas o reglamentos”. (Pérez J. , 2010, pág. 24)

**Ejecutar:**

(Gutiérrez, 2010) , manifiesta que “para llevar a cabo las medidas remedio se debe seguir al pie de la letra el plan elaborado, además de involucrar a los afectados y explicarles la importancia del problema y los objetivos que se persiguen. Algo fundamental a considerar en el plan de implementación es que las medidas remedio primero se hacen a pequeña escala sobre una base de ensayo, si esto fuera factible”.

**Verificar:**

(Pérez P. y., 2007), indicaron que “verificar es comparar los resultados planeados con los obtenidos realmente (...) antes de esto, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática (...) pasado un periodo previsto de antemano, los datos de control son recopilados y analizados, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y, en su caso, evaluar si se ha producido la mejora esperada”.



**Intervenir:**

(Colorado, 2009), indicó que “la intervención son las acciones para mejorar el proceso, por cuanto, a partir de la detección de desviaciones a los procesos o el logro parcial de los objetivos, se plantean alternativas de solución para alcanzar los resultados propuestos”.

**2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

**Absorción.** Es un estado por el cual la persona muestra gran interés y satisfacción a la hora de realizar en una actividad y busca la culminación de la misma.

**Actividad.** Está formada por un conjunto de tareas, la actividad es una secuencia de acciones con el único objetivo de lograr su fin.

**Capacidad.** Conjunto de aptitudes que se complementan para el logro de determinadas tareas.

**Concentración.** Manera de fijar todos tus sentidos en una actividad excluyendo las condiciones externas desfavorables que se puedan presenten en el desarrollo de la misma.

**Compromiso.** Es una obligación que una persona tiene ante una situación y por ende emana responsabilidades.

**Control.** Es la manera de medir, evaluar y supervisar las actividades que realizan los trabajadores de una empresa con el fin de velar con los objetivos planteados. El control implica analizar las deficiencias para buscar la mejora y cumplir con lo establecido inicialmente.

**Eficacia.** Cumplir con las actividades planificados buscando los resultados planeados.

**Eficiencia.** Alcanzar los objetivos planeados pero buscando el ahorro de los recursos y logrando los objetivos planificados

**Engagement.** Es un estado positivo que utiliza aspectos intelectuales, conductuales y emocionales. Se puede definir como el compromiso que tienen los trabajadores y las organizaciones.

**Flexibilidad.** Se puede definir como la capacidad que tiene las personas para adaptarse a los cambios y las circunstancias que se puedan presentar.

**Gestión.** Es el conjunto de acciones y operaciones que sirven de guía para lograr metas establecidas.

**La gestión de procesos o gestión basada en procesos.** Es el principio que se basa en lograr una gestión de la calidad. Busca obtener mejores resultados más eficientes y eficaces cuando se direcciona como un proceso.

**Misión.** Es la doctrina de la empresa .Es el propósito que se establece la empresa para el desarrollo de sus funciones.

**Objetivo.** Es el fin al que se desea lograr .Es aquel que dirige las acciones.

**Política organizacional.** Son las normas, directivas que rigen a la organización permite la toma de decisiones basadas en ellas

**Procedimiento.** Es el conjunto de pasos que se realiza de manera secuencial con el objetivo de lograr su fin

**Simplificación de Procesos.** Se puede definir como la recorte de tiempo o tareas con el fin de alcanzar metas establecidas, esto implica la mejora continua.

**Resistencia mental.** Es la capacidad que tiene algunos para colocar su sentido en una actividad. Es centrar nuestras capacidades con un grado elevado de motivación con el fin de lograr objetivos sin importar el tiempo o el desgaste.

**Satisfacción.** Es el sentimiento que se obtiene después de saciar una necesidad.

**Tarea.** El conjunto de estas crea actividades. Las tareas es un trabajo con un tiempo establecido para la realización.

**Talento.** Son las cualidades de una persona, destreza para adquirir conocimientos de manera más rápida.

**Valores.** Son los principios y virtudes éticas que sirven como guía para el desarrollo de las políticas organizaciones y se utilizan como pilares para orientar el comportamiento del capital humano.

**Visión.** Define las metas, realistas y alcanzables que una organización quiere conseguir en el futuro.

**Sistema de gestión.** Interrelación de elementos estableciendo políticas organizacionales y objetivos que busca alcanzar metas trazada.

### **CAPITULO III:**

#### **HIPOTESIS**

##### **3.1. Hipótesis General**

Existe relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019

##### **3.2. Hipótesis específicas**

- 1) Existe relación entre el vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.
- 2) Existe relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.
- 3) Existe relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

### 3.3. Variables

#### A. Definición conceptual

##### **Engagement:**

“Estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral”. (Salanova & Schaufeli, 2004)

##### **Gestión por procesos:**

“Conjunto de elementos mutuamente relacionados dentro de una organización que permiten establecer la política y objetivos vinculados a los procesos de la misma, así como las actividades a realizar para lograr dichos objetivos”. ((ISO),, 2008)

#### B. Definición operacional

##### **Engagement**

Para la presente investigación, se llevó a cabo el planteamiento del cuestionario que mide los niveles de engagement, con una escala tipo likert, en la cual se evalúan tres indicadores: Vigor, Dedicación y Absorción.

##### **Gestión por Procesos.**

Para el análisis y prueba estadística, se aplicó un cuestionario para medir los elementos mutuamente relacionados en la organización los cuales se ejecutaron como una investigación de escala ordinal y para lo cual se planteó el uso de la escala de Likert para cada una de las dimensiones: Planificar, Ejecutar, Verificar e Intervenir.

## Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
<b>V1 Engagement</b>	Estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral. (Salanova & Schaufeli, 2004)	La forma estratégica de como alcanzar un nivel de compromiso muy fiable y especial por parte de los trabajadores y que se pueda evaluar en función al nivel de vigor, dedicación que asumen y finalmente el entusiasmo que demuestren hacia el cliente o usuario.	Vigor	Altos niveles de energía Resistencia mental Esfuerzo Persistencia	ORDINAL • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Dedicación	Entusiasmo Orgullo Reto Inspiración	
			Absorción	Felicidad Nivel de placer en el trabajo	
<b>V2 Gestión por Procesos</b>	Conjunto de elementos mutuamente relacionados dentro de una organización que permiten establecer la política y objetivos vinculados a los procesos de la misma, así como las actividades a realizar para lograr dichos objetivos. ((ISO)., 2008)	Las diversas acciones con la que se compone la gestión de una organización para generar una atención adecuada a los usuarios o clientes, estas están representadas en función al tiempo y a las condiciones con la que recibe el servicio establecido.	Planificar	Formular actividades Definir y programar las actividades	ORDINAL • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Ejecutar	Elaborar instrumentos de evaluación de actividades Informar sobre acciones de evaluación	
			Verificar	Verificar el cumplimiento de las actividades Medir el cumplimiento	
			Intervenir	Analizar las causas potenciales Identificar las debilidades	



## **CAPITULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Método de Investigación**

#### **a. Método general**

La investigación asume como método general el método científico para el desarrollo de la investigación.

“El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación”. (Lewis, 1969)

#### **b. Métodos específicos**

**Método deductivo.** Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación



universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010, p. 57)

**Método hipotético – deductivo.** Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2010, p. 57)

**Método estadístico.** La finalidad de la estadística es utilizar datos obtenidos en una muestra de sujetos para realizar inferencias válidas para una población más amplia de individuos de características similares. (Jiménez, s.f.)

#### **4.2. Tipo de Investigación**

La investigación en curso asume desarrollar un tipo básica.

“La investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad. Este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones.” (Rodríguez, 2020)

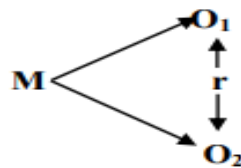
#### **4.3. Nivel de Investigación**

El nivel de investigación es correlacional por que mide una relación entre las dos variables del presente estudio, sin que se haya desarrollado un control en ninguna de ellas.

“Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”. (Arias, 2012, p. 26)

#### 4.4. Diseño de la Investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, cuantitativo, de corte transversal, es decir que solo se podrá aplicar el instrumento de recojo de información una sola vez en todo el proceso de desarrollo de la tesis y es no experimental porque solo se desarrolla a un nivel teórico y no se manipulan ninguna de las dos variables en un proceso de practica o experimento; la investigación se puede determinar de la forma siguiente:



Dónde:

M= Muestra:

OV1 = Primera variable: Engagement

OV2 = Segunda Variable: Gestión por Procesos

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

#### 4.5. Población y muestra

##### a. Población

La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015)

La población donde se realizó la investigación es finita, la población la conforman los trabajadores de la SUNARP-ZONA REGISTRAL VIII, sede Huancayo; siendo un total de 72 colaboradores.

## **b. Muestra**

La muestra refleja las similitudes y diferencias encontradas en la población, es decir, debe reunir aproximadamente las características de estas, que son importantes para la investigación, tomando en cuenta los objetos, eventos o fenómenos en el estudio.

En vista de que la población es pequeña se tomara toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, lo que se define como muestra censal a aquella porción que representa toda la población.

En este sentido (Ramírez, 2006), establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente población y muestra.

### **4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación la técnica a utilizar es la encuesta y el instrumento el cuestionario.

“La técnica fue la encuesta se extrajeron de manera sistemática y controlada los datos de la realidad, tal y como suceden, permitirá al investigador ser el mediador entre el comportamiento de los fenómenos y los datos que se recogen”. (Sierra, 1985)

“El instrumento es el cuestionario que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados”. (Sierra, 1985)

### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2015), “el análisis de datos consiste en realizar un conjunto de métodos estadísticos que se relacionan con demostrar la hipótesis planteada en la investigación y alcanzar los objetivos, como tablas de frecuencia, gráficos,

y el análisis mediante algunos cálculos, de modo tal que sean coherentes con el objetivo, tipo y diseño de investigación”. Los datos serán recolectados a partir del cuestionario planteado, de forma tal que se puedan obtener la mayor información posible y requerida por este tipo de encuesta.

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Elaboración del cuestionario de preguntas
- Validación de expertos de los instrumentos.
- Presentación de una solicitud a la Administración de la Institución SUNARP
- Aplicación de los instrumentos a los trabajadores de la Institución SUNARP, sede Huancayo.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

En la investigación se tuvieron limitaciones para el desarrollo inicial del proyecto de la tesis, sin embargo, a pesar de las mismas, se generó la problemática gracias a la asistencia de los directivos de la institución SUNARP, sede Huancayo; durante la preparación del proyecto se cumplió con respetar a los autores de la información utilizada en relación a las normas APA, citando cada uno de ellos y respetando el derecho de autor respectivo.

## CAPITULO V: RESULTADOS

### 5.1. Descripción de resultados

En la investigación se posterior a la aplicación de la encuesta a la muestra, se obtuvieron datos que se procesaron obteniendo resultados de la estadística descriptiva y la estadística inferencial; este proceso se presenta:

#### a. Nivel fiabilidad del instrumento por juicio de expertos.

Para la validación del instrumento se solicitó la evaluación de las preguntas presentadas para los indicadores y dimensiones respectivas de las variables de estudio; por tres expertos docentes de la Universidad Peruana los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y contables.

**Tabla 1:**

*Validación de los Expertos*

	EXPERTO	Cuestionario de Engagement		Cuestionario Gestión procesos	
		Puntaje	%	Puntaje	%
1	Mg. Doris Alvarado Cantarín.	940	94	940	94
2	Mg .Graciela S. Verastegui Velásquez	940	94	940	94
3	Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros	950	95	950	95
<b>Promedio de Valoración</b>		<b>943.33</b>	<b>94.3</b>	<b>943.33</b>	<b>94.3</b>

Como se aprecia en la tabla 1, el promedio de valoración alcanzado es de 94.3 que equivale a un nivel alto de aceptación de los expertos.

#### b. Confiabilidad del instrumento

En el trabajo de investigación se procedió a medir el nivel fiabilidad del instrumento con el uso de la herramienta estadística alfa de Cronbach siendo el objetivo de verificar las correlaciones de manera clara y objetiva.

**Tabla 2:**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	72	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

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

Para el procesamiento de los datos de la investigación, se consideró 72 casos que equivalen al 100 % y como indica en la tabla no se ha excluido ningún caso.

#### c. Estadísticas de fiabilidad

**Tabla 3:**

*Fiabilidad del Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,958	,959	36

El resultado de la fiabilidad del alfa de Cronbach es 0.959 lo que indica que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

#### A. Estadística descriptiva de la investigación

Para el procesamiento de los datos obtenidos, posterior a la aplicación de la encuesta, se utilizó el software de estadísticas SPSS en su versión 25, siendo adecuada la

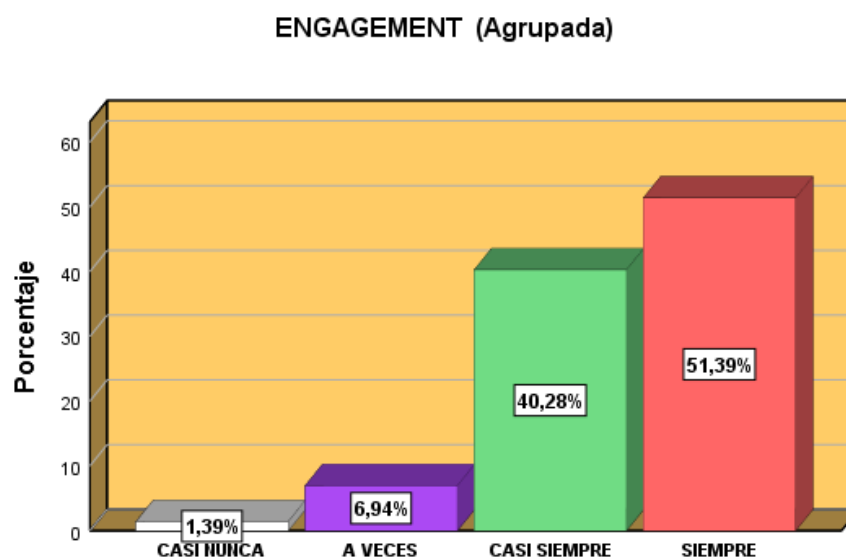
agrupación de los datos para un mejor manejo de la información siendo estas por variables y dimensión de cada una de ellas.

a) **Variable 1: Engagement**

**Tabla 4:**

*Resultados obtenidos de la variable Engagement (Datos Agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	A VECES	5	6,9	6,9	8,3
	CASI SIEMPRE	29	40,3	40,3	48,6
	SIEMPRE	37	51,4	51,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	



**Figura 1: Resultado variable Engagement**

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada para la investigación

Los resultados de la variable independiente engagement indica que de los 100% de los encuestados: el 51.39%, es decir más de la mitad de los trabajadores indican que tiene un alto grado de engagement es decir siempre se encuentran comprometidos con la institución en la realización de sus actividades; el 40.28% casi siempre están comprometidos con la institución; el 6.94% indica

que a veces se compromete con la institución y un grupo minoritario de 1.39% indica que casi nunca se siente comprometido con la institución por diversos factores. De acuerdo con estos resultados podemos señalar que el 91.67 % de los trabajadores de la Sunarp siempre y casi siempre se encuentran comprometidos con la institución lo que permite obtener mejores resultados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## b) Dimensiones de la variable engagement

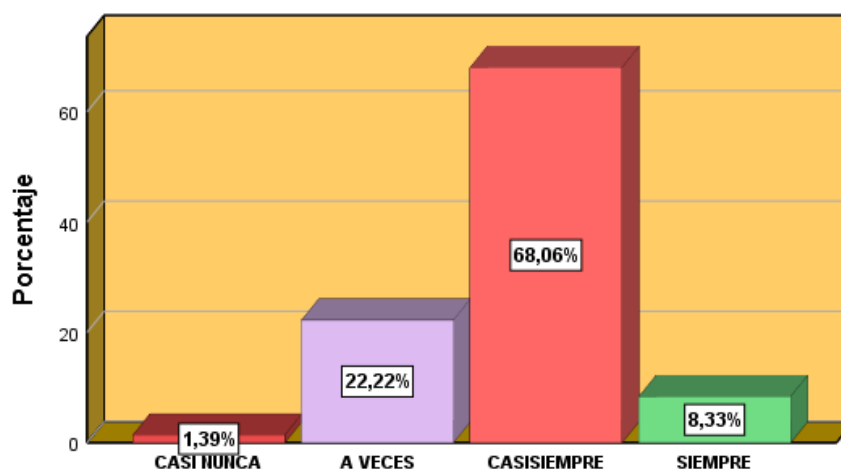
### Dimensión Vigor

**Tabla 5:**

*Resultados obtenidos de la dimensión Vigor (Datos Agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	A VECES	16	22,2	22,2	23,6
	CASISIEMPRE	49	68,1	68,1	91,7
	SIEMPRE	6	8,3	8,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

**VIGOR (Agrupada)**



**Figura 2: Resultado dimensión Vigor**

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada para la investigación



Los resultados de la dimensión Vigor, muestran que de los 100% de encuestados indica que un porcentaje de 8.33 % considera que el vigor es un factor fundamental en los trabajadores, el 68.06 % casi siempre considera la variable del vigor ; el 22.22% de los encuestados estableció una respuesta de indiferencia, es decir que asumen que es necesario tener vigor pero que no influye directamente en las acciones diarias de labores y un 1.39% asume que casi nunca es necesario y se rehúsa a hacerlo parte del proceso de acciones en la institución; entonces de parte de los trabajadores si hay un conocimiento de la dimensión vigor y que su aplicación posibilitaría mejoras en los procesos de trabajo cotidiano.

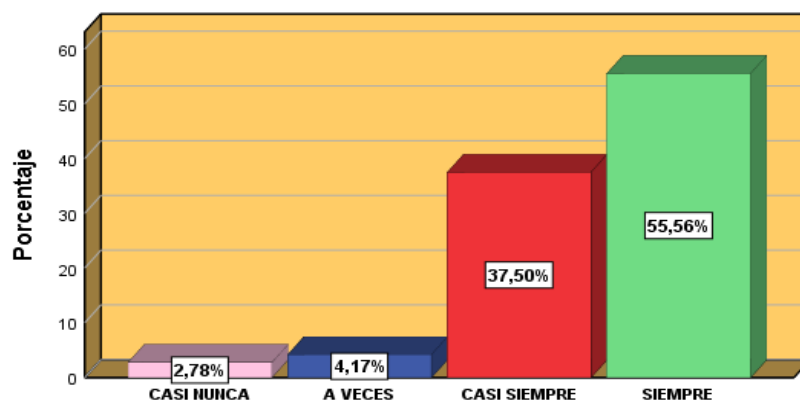
### Dimensión dedicación

**Tabla 6:**

*Resultados obtenidos de la dimensión dedicación (datos agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	2,8	2,8	2,8
	A VECES	3	4,2	4,2	6,9
	CASI SIEMPRE	27	37,5	37,5	44,4
	SIEMPRE	40	55,6	55,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

**DEDICACIÓN (Agrupada)**



**Figura 3: Resultado dimensión Dedicación**

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada para la investigación

Respecto a la dimensión Dedicación se obtuvo que de los 100% de encuestados: el 55.56 % de los trabajadores, asumen que el factor dedicación es un aspecto primordial para la eficiencia de los procesos laborales, un 37.50 % de los encuestados casi siempre lo considera ; solo un 4.17% menciono que no están seguros de que la dedicación sea un factor que oriente a la mejora de los procesos en la institución y el 2.78% se resiste a considerar que la dedicación no sea un aspecto que se esté desarrollando y que sea un factor fundamental para la eficiencia.

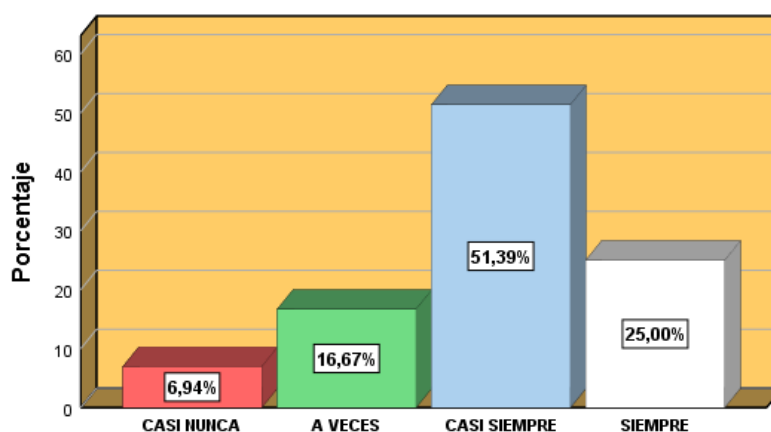
### Dimensión absorción

**Tabla 7:**

*Resultados obtenidos de la dimensión Absorción (Datos Agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	6,9	6,9	6,9
	A VECES	12	16,7	16,7	23,6
	CASI SIEMPRE	37	51,4	51,4	75,0
	SIEMPRE	18	25,0	25,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

**ABSORCIÓN (Agrupada)**



**Figura 4: Resultado dimensión Absorción**

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada para la investigación

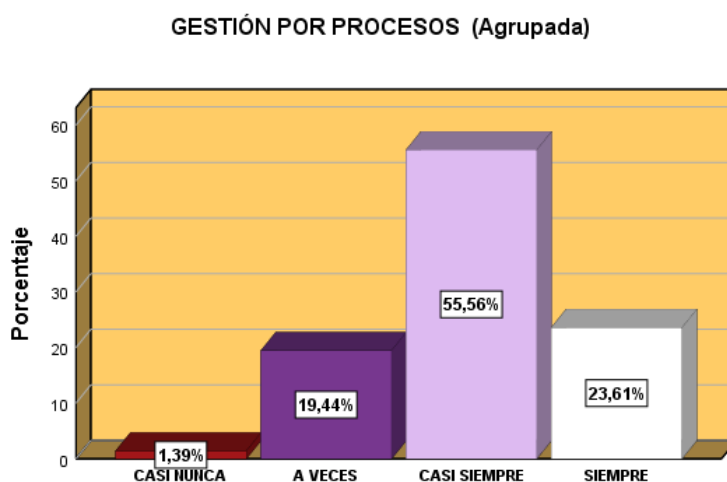
Los resultados de la dimensión absorción indican que del 100% de encuestados: el 25.00 % de los trabajadores de la Sunarp asumen que la dimensión absorción es necesario para alcanzar el nivel de compromiso e identificación a nivel de generar placer al realizar su trabajo, el 51.39% de los trabajadores casi siempre consideran este factor de poco entendido pero que sin embargo trasciende significativamente en las actividades cotidianas; el 16.67%, genera cierta incredulidad sobre la teoría y se resiste a considerar que influiría en los procesos laborales y finalmente un 6.94%, rechaza que en la institución los trabajadores no alcancen niveles adecuados de absorción hacia la organización.

c) **Variable 2: Gestión por procesos**

**Tabla 8:**

*Resultados obtenidos de la variable Gestión por Procesos (Datos Agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	A VECES	14	19,4	19,4	20,8
	CASI SIEMPRE	40	55,6	55,6	76,4
	SIEMPRE	17	23,6	23,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	



**Figura 5: Resultado variable Gestión por procesos**

Fuente: Elaboración propia; resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados de la variable Gestión por procesos indica que del 100% encuestados: el 23.61% siempre consideran que la gestión por procesos es indispensable y está estructurado adecuadamente para la organización como la Sunarp, puesto que se ve reflejado en los resultados y el servicio ofrecido ; el 55.56 % considera que casi siempre los procesos se desarrollan adecuadamente y no hay lugar a disconformidad de los usuarios de los diferentes servicios ; un 19.44 % menciona que a veces se práctica adecuadamente los procesos y un grupo minúsculo de 1.39% consideran que casi nunca se tiene procesos adecuados . Pero como se ha visto la mayoría tiene claro de la importancia de la gestión por proceso pues permite mejorar los resultados en la institución.

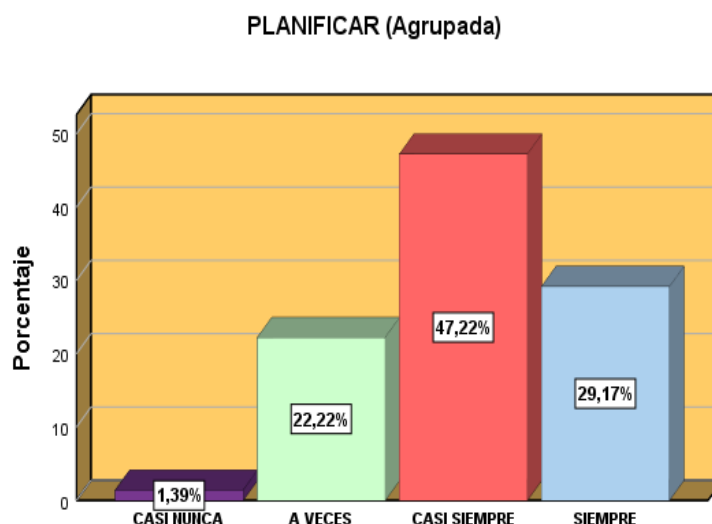
#### d) Dimensión de las variable Gestión por procesos

##### Dimensión Planificar

**Tabla 9:**

*Resultados obtenidos de la dimensión planificar (datos agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	A VECES	16	22,2	22,2	23,6
	CASI SIEMPRE	34	47,2	47,2	70,8
	SIEMPRE	21	29,2	29,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	



**Figura 6: Resultado dimensión Planificar**

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta aplicada.

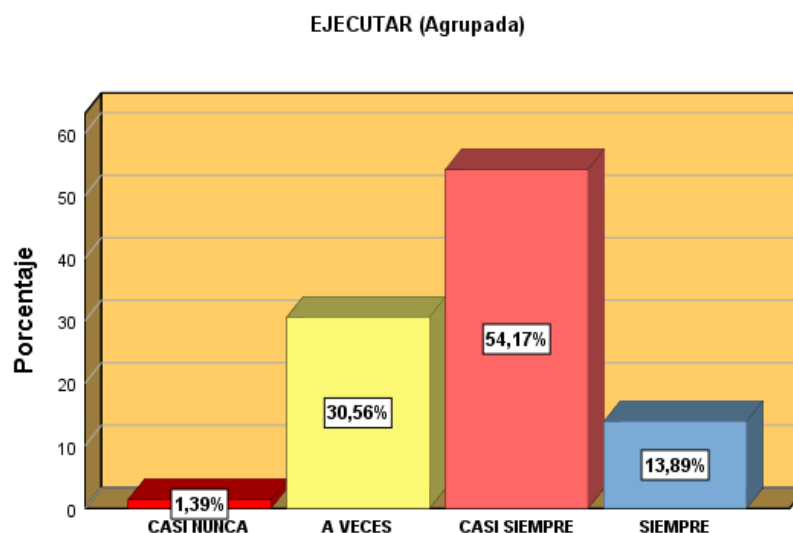
Los resultados obtenidos para la dimensión Planificar indica que del 100% encuestados: el 29.17% asume que siempre se tiene una planificación adecuada para la realización de actividades y tareas; el 47.22% casi siempre planifica sus acciones con el fin de orientar el alcance de los objetivos organizacionales ; pero el 22.22% de los encuestados no tienen muy claro este aspecto y expresaron su posición neutral y de cierta indiferencia con respecto a la importancia y necesidad de la planificación pero más radicales aún son el 1.39% quienes ven a la planificación como un aspecto de mero contraste administrativo y que no influye en la gestión de los procesos de la institución.

### **Dimensión ejecutar**

**Tabla 10:**

*Resultados obtenidos de la dimensión Ejecutar (Datos Agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	A VECES	22	30,6	30,6	31,9
	CASI SIEMPRE	39	54,2	54,2	86,1
	SIEMPRE	10	13,9	13,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	



**Figura 7: Resultado dimensión Ejecutar**

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados en relación a la dimensión Ejecutar indica que del 100% encuestados: el 13.89 % de los trabajadores opinaron que las estrategias de ejecución que se desarrollan en la organización son las más adecuadas, importantes y necesarias para el desarrollo adecuado de los procesos; el 54.17% de los encuestados menciona que casi siempre se ejecutan adecuadamente los procesos ; el 30.56% de trabajadores en base a sus respuestas no asumen una posición firme de considerar a la ejecución como factor clave en los procesos de gestión y un 1.39% consideran que no es necesario el desarrollo de estrategias relacionados a la ejecución; pero tampoco rechazan el mejoramiento en los procesos de gestión.

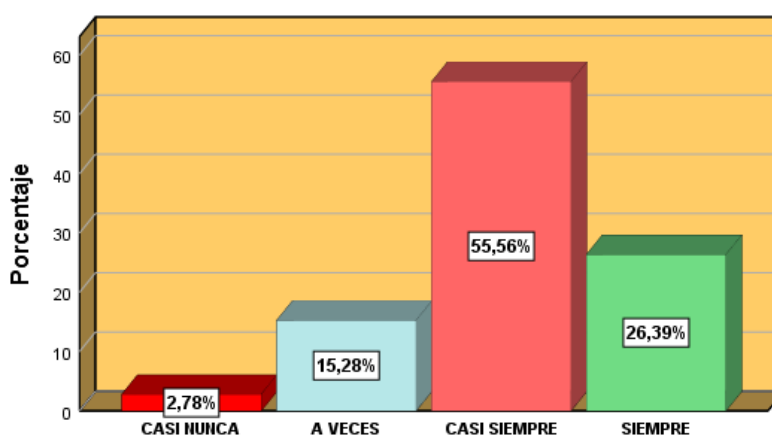
## Dimensión verificar

**Tabla 11:**

*Resultados obtenidos de la dimensión Verificar (Datos Agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	2,8	2,8	2,8
	A VECES	11	15,3	15,3	18,1
	CASI SIEMPRE	40	55,6	55,6	73,6
	SIEMPRE	19	26,4	26,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

**VERIFICAR (Agrupada)**



**Figura 8: Resultado dimensión Verificar**

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta aplicada.

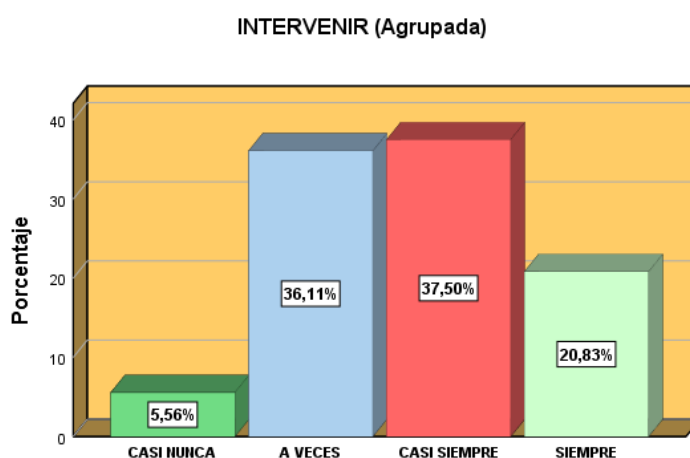
Los resultados obtenidos para la dimensión verificar indica que del 100% encuestados: se obtuvo que el 26.39 % consideran que un aspecto preponderante y además importante es la verificación en los procesos, puesto que con ello se mide el cumplimiento y el progreso de las actividades; el 55.56 % de los encuestados lo considera casi siempre; sin embargo, el 15.28% aún no tiene muy claro la razón de la verificación o que simplemente desean pasar por indiferentes ante esta dimensión pues no aceptan ni rechazan la opinión inicial; el 2.78% se oponen en afirmar que no es un detalle fundamental en la organización los aspectos de verificación y que ello posibilite mejoras en los procesos.

## Dimensión intervenir

**Tabla 12:**

*Resultados obtenidos de la dimensión Intervenir (Datos Agrupadas)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	5,6	5,6	5,6
	A VECES	26	36,1	36,1	41,7
	CASI SIEMPRE	27	37,5	37,5	79,2
	SIEMPRE	15	20,8	20,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	



**Figura 9: Resultado dimensión Intervenir**

Fuente: Elaboración propia, resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados para la dimensión intervenir, indica que del 100% del total de los encuestados: el 20.83% expresaron están de acuerdo con los estrategias de intervención de la institución que se orienta a mejorar los procesos ; el 37,50 % de los encuestados indica que casi siempre consideran la importancia de la dimensión intervenir ; el 36.11% de los encuestados expresaron no estar ni muy de acuerdo ni tampoco contrariar que en la institución se desarrollen estrategias para la intervención y el 5.56% son los trabajadores muestran su contrariedad y negativa hacia la dimensión casi nunca reconocen las debilidades que se tienen en la institución respecto a los procesos que se desarrollan.



## 5.2. Contraste de hipótesis

Para la prueba de hipótesis de la investigación “Engagement y Gestión por procesos en la Sunarp - Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo -2019”, se ejecutó el análisis a través del coeficiente de correlación Pearson; este estadístico de prueba se determinó en base a las pruebas de normalidad realizadas para la investigación.

### a. Pruebas de Normalidad

Según los expertos es necesario el desarrollo de una prueba de normalidad para la determinación del estadístico de prueba más adecuada para el tipo de investigación.

Se presenta la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnova.

**Tabla 13:**

*Pruebas de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	Gl	Sig.
Var00001	,208	72	,000
Engagement (agrupada)	,316	72	,000
Gestión por procesos (agrupada)	,284	72	,000

Se usó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnova para hacer la evaluación, puesto que se sugiere su uso a datos mayores a 50, (en el estudio 72 datos).

## B. Estadística inferencial

### a. Pruebas de Hipótesis general

#### 1) Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis Nula  $H_0$ :** No existe relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

**$P_s \neq 0$  (Existe correlación)**

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** Existe relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

### **Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba**

En la investigación, para determinar el nivel de significancia primero se estableció el valor de alfa siendo:

$$\text{(Sig), } \alpha < 0.05$$

En la formula se puede distinguir la probabilidad de error que es igual a 5 % = 0,05.

Los datos utilizados para la prueba de hipótesis, fueron procesados con el estadístico de prueba Coeficiente de Pearson, para las variables de tipo cuantitativa.

## **2) Regla de decisión y cálculo de P-valor**

Para definir el valor de P planteo las siguientes:

$$\text{Si el } P\text{-valor} \leq \alpha \rightarrow \text{Se rechaza la } H_0$$

$$\text{Si el } P\text{-valor} > \alpha \rightarrow \text{No se rechaza la } H_0$$

Con la regla de decisión indicada, se podrá conocer si se rechaza o no la hipótesis planteada.

El resultado para realizar el cálculo de P se realiza a través del software estadístico SPSS en su versión 25, mostrando en la tabla siguiente los resultados de las mediciones respectivas:

**Tabla 14:***Correlaciones de la variable Engagement y Gestión por procesos*

		Engagement	Gestión Procesos
Engagement (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,572**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
Gestión procesos (agrupada)	Correlación de Pearson	,572**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

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

### 3) Decisión y conclusión

En la tabla 14, se indica la correlación entre las variables Engagement y Gestión por procesos, siendo el nivel de correlación de Pearson igual a 0,572\*\*, que conlleva a establecer un significativo nivel de relación siendo considerado como positiva considerable.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Tomando en cuenta que el nivel de significancia es igual a 0,000; entonces se confirma el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, teniendo en cuenta que:  $P - \text{valor} (0,00) \leq \alpha (0,05) = \text{Se rechaza la } H_0$ .

#### b. Pruebas de Hipótesis específicas

##### Pruebas de hipótesis específica Vigor

### 1) Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis Nula  $H_0$ :** No Existe relación entre el vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

$$P_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** Existe una relación entre el vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

$$P_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

### 2) Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

En la investigación, para determinar el nivel de significancia primero se estableció el valor de alfa siendo:

$$\text{(Sig), } \alpha < 0.05$$

En la formula se puede distinguir la probabilidad de error que es igual a 5 % = 0,05.

Los datos utilizados para la prueba de hipótesis, fueron procesados con el estadístico de prueba Coeficiente de Pearson, para las variables de tipo cuantitativa.

### 3) Regla de decisión y cálculo de P-valor

Para definir el valor de P se plantea lo siguiente:

$$\begin{aligned} \text{Si el } P\text{-valor} \leq \alpha &\rightarrow \text{Se rechaza la } H_0 \\ \text{Si el } P\text{-valor} > \alpha &\rightarrow \text{No se rechaza la } H_0 \end{aligned}$$

Con la regla de decisión indicada, se podrá conocer si se rechaza o no la hipótesis planteada.

El resultado para realizar el cálculo de P se realiza a través del software estadístico SPSS en su versión 25, mostrando en la tabla siguiente los resultados de las mediciones respectivas:

**Tabla 15:**

*Correlaciones de la dimensión Vigor y Gestión por procesos*

		Vigor	Gestión procesos
Vigor (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,454**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
Gestión procesos (agrupada)	Correlación de Pearson	,454**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

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

#### 4) Decisión y conclusión

En la tabla 15, se indica la correlación entre la dimensión vigor y la variable Gestión por procesos, siendo el nivel de correlación de Pearson igual a 0,454\*\*, que conlleva a establecer una relación considerado como positiva media.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Considerando el nivel de significancia es igual a 0,000; entonces se confirma el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, teniendo en cuenta que:  $P - \text{valor} (0,00) \leq \alpha (0,05) = \text{Se rechaza la } H_0$ .

### c. Pruebas de hipótesis específica Dedicación

#### 1) Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis Nula  $H_0$ :** No existe relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

**$P_s \neq 0$  (Existe correlación)**

**Hipótesis Alterna  $H_i$ :** Existe relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

**$P_s = 0$  (No existe correlación)**

#### 2) Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

En la investigación, para determinar el nivel de significancia primero se estableció el valor de alfa siendo:

**(Sig),  $\alpha < 0.05$**

En la formula se puede distinguir la probabilidad de error que es igual a 5 % = 0,05.

Los datos utilizados para la prueba de hipótesis, fueron procesados con el estadístico de prueba Coeficiente de Pearson, para las variables de tipo cuantitativa.

#### 3) Regla de decisión y cálculo de P-valor

Para definir el valor de P planteo las siguientes:

*Si el  $P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow$  Se rechaza la  $H_0$   
Si el  $P - \text{valor} > \alpha \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$*

Con la regla de decisión indicada, se podrá conocer si se rechaza o no la hipótesis planteada.

El resultado para realizar el cálculo de P se realiza a través del software estadístico SPSS en su versión 25, mostrando en la tabla siguiente los resultados de las mediciones respectivas:

**Tabla 16:**

*Correlación de la dimensión Dedicación y la variable Gestión por procesos*

		Dedicación	Gestión procesos
Dedicación (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,580**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
Gestión procesos (agrupada)	Correlación de Pearson	,580**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

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

#### 4) Decisión y conclusión

En la tabla 16 se indica la correlación entre la dimensión Dedicación y la variable Gestión por procesos, siendo el nivel de correlación de Pearson igual a 0,580\*\*, que conlleva a establecer un significativo nivel de relación siendo considerado como positiva considerable.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Se confirma el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, teniendo en cuenta que:  $P - \text{valor} (0,00) \leq \alpha (0,05) = \text{Se rechaza la } H_0$ .

#### d. Pruebas de hipótesis específica absorción

##### 1) Planteamiento de Hipótesis

**Hipótesis Nula  $H_0$ :** No Existe una relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

**$P_s \neq 0$  (Existe correlación)**

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** Existe relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.

**$P_s = 0$  (No existe correlación)**

##### 2) Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

En la investigación, para determinar el nivel de significancia primero se estableció el valor de alfa siendo:

**(Sig),  $\alpha < 0.05$**

En la formula se pude distinguir la probabilidad de error que es igual a 5 % = 0,05.

Los datos utilizados para la prueba de hipótesis, fueron procesados con el estadístico de prueba Coeficiente de Pearson, para las variables de tipo cuantitativa.

##### 3) Regla de decisión y cálculo de P-valor

Para definir el valor de P planteo las siguientes:

*Si el P – valor  $\leq \alpha \rightarrow$  Se rechaza la  $H_0$   
Si el P – valor  $> \alpha \rightarrow$  No se rechaza la  $H_0$*



Con la regla de decisión indicada, se podrá conocer si se rechaza o no la hipótesis planteada.

El resultado para realizar el cálculo de P se realiza a través del software estadístico SPSS en su versión 25, mostrando en la tabla siguiente los resultados de las mediciones respectivas:

**Tabla 17:**

*Correlaciones de la dimensión absorción y la variable Gestión por procesos*

		Absorción	Gestión por procesos
Absorción (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,648**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	72	72
Gestión procesos (agrupada)	Correlación de Pearson	,648**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	72	72

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

#### 4) Decisión y conclusión

En la tabla 17, se indica la correlación entre la dimensión absorción y la variable Gestión por procesos, siendo el nivel de correlación de Pearson igual a 0,648\*\*, que conlleva a establecer un significativo nivel de relación siendo considerado como positiva considerable. Entonces se confirma el planteamiento de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio de desarrollo, con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio, estos resultados obtenidos de las pruebas de las hipótesis con el uso del estadístico de prueba respectivo.

En la investigación el objetivo general, se estableció para : Establecer la relación del Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo-2019, se ejecutó el proceso respectivo de prueba de hipótesis y con el uso del coeficiente de Pearson, se obtuvo: un coeficiente de correlación igual a  $0,572^{**}$ , con un valor de positiva considerable entre el Engagement y Gestión por procesos y considerando los resultados de la significación bilateral igual a 0.000 entonces haciendo uso del planteamiento del “P” valor que establece que si el valor es menor o igual a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Haciendo uso del programa estadístico de prueba se determinó que el coeficiente de correlación entre las variables tiene como resultado que según los indicadores señala que existe una correlación y obteniendo una significación bilateral equivalente a 0,01 este resultado indica que se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado no hace sino refrendar lo planteado en la hipótesis de la existencia de una significativa relación entre las variables mencionadas, por lo mismo se considera los aportes (Granados Amaya, 2015) quien en su trabajo de investigación: “Engagement Laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la Republica”; concluyo que se logró evidenciar que en la institución de estudio se logró conocer de los altos niveles de engagement constituida por sus dimensiones como vigor, dedicación y absorción; y que estos alcanzaban a ser factores que influían en el desempeño de las funciones de los trabajadores, la productividad y bienestar de los empleados.

Por lo tanto se puede tomar en cuenta como sustento teórico lo aportado por (Salanova & Schaufeli, 2004): “Más que un estado específico y momentáneo del individuo, se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular”

Es decir que el engagement para los trabajadores resulta ser como estrategias para poder alcanzar de ellos un nivel de conformidad, identificación y compromiso que coadyuve a mejorar los procesos en la producción.

En referencia a los objetivos específicos, el primer objetivo mencionaba: Establecer la relación entre el Vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo-2019, los resultados que se obtuvieron, haciendo uso del programa estadístico de prueba, se determinó que el coeficiente de correlación entre las variables igual a 0,454\*\*, este resultado, posibilitó refrendar la existencia de una significativa relación entre la dimensión vigor y la variable gestión por procesos; según los indicadores señala que existe una correlación positiva media; considerando el resultado de la significación bilateral igual a 0.000, entre la dimensión vigor y la variable gestión por procesos, entonces se rechazó la hipótesis nula y esto considerando que el “P” valor sustentaba que si el resultado de la significación era menor al P valor entonces se rechazaba la hipótesis nula.

(Acosta Granadillo & González Sabogal, 2017), en su tesis de “Engagement laboral de los administrativos en la universidad cooperativa de Colombia sede Villavicencio” llegó a la conclusión que el Engagement significativamente en el personal administrativo; el engagement a nivel de los líderes tiene una influencia negativa en el comportamiento y actitudes y a nivel de personal administrativo muestran una influencia positiva dedican esfuerzo y tiempo algunos de ellos se sienten apasionados e interesados por el cargo que desempeñan.

“El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino”. (Salanova & Schaufeli, 2004)

Entonces es claro que el vigor como dimensión del engagement, se refiere a los altos niveles de energía y resiliencia mental de los trabajadores en las actividades cotidianas, se orienta específicamente a la propia voluntad de invertir esfuerzo y a la persistencia en caso de dificultad.

El segundo objetivo específico planteaba: Establecer la relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo-2019, se obtuvieron los resultados haciendo uso del programa estadístico de prueba, siendo el coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,580\*\*, siendo una correlación positiva considerable; además, considerando el resultado de la significación bilateral igual a 0.000, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que planteaba una significativa relación entre la dimensión dedicación y la variable gestión por procesos.

(Nuñez Mayanga, 2018), en su trabajo de tesis: “Relación Entre el Engagement y la Comunicación Organizacional en una Empresa del Estado, 2018”, en la investigación se comprobó la hipótesis general que indica la relación que existe entre engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa del estado fue significativa; concluyendo en que existe una relación altamente significativa entre ambas variables; es decir que la investigación permitió analizar, que en las entidades del estado, es indispensable evaluar el nivel de Engagement que permite brindar una mejora en la transmisión de datos y así alcanzar con los objetivos de la organización.

“La dimensión de dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración orgullo y reto por el trabajo. Es la sensación de encontrarse fuertemente involucrado en el trabajo y

experimentar un sentido de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto” (Gonzales García, Becerril Carbajal, & Fonseca Munguía, 2018, p. 9).

Se puede señalar que es de vital importancia evaluar el nivel de dedicación que tienen los trabajadores en las entidades del estado porque permite mejorar la gestión por procesos para prestar al ciudadano un servicio de calidad.

El tercer objetivo específico, planteaba: Establecer la relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo-2019, se obtuvieron resultados haciendo uso del programa estadístico de prueba Pearson con el que se alcanzó un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,648 \*\*, resultado que posibilitó sostener lo planteado en la hipótesis la existencia de una significativa relación entre la dimensión absorción y la variable gestión por procesos, con un valor de positiva considerable; además, se obtuvo una significación bilateral igual a 0.000 que en relación al planteamiento del “P” valor que si es menor a 0.05, entonces permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

(De la Cruz Trucios, 2018), publico la tesis: “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018”, en la cual planteaba las conclusiones: Con la aplicación de la Gestión por Procesos en la organización, se formuló inicialmente una propuesta de mejora consistente en desarrollar un Plan de intervenciones, Plan de gastos proyectados anual, Implementación y mejoramiento del Sistema informático SIS\_BENEF, Contratación del personal a todo costo y Capacitación al personal contratado y después del proceso de prueba se pudo obtener una reducción en tiempos del llenado de fichas en campo (8 días) y el aumento de tiempo para el registro de datos al SIS\_BENEF ( (gabinete).

La absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo pasa volando y se tienen dificultades

para desconectarse de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. Es un estado placentero de total inmersión que se caracteriza por la sensación de que el tiempo pasa rápidamente y que se es incapaz de despegarse del trabajo. Se caracteriza por la capacidad para mantenerse totalmente concentrado y felizmente absorto en el trabajo. (Gonzales García, Becerril Carbajal, & Fonseca Munguía, 2018, p. 9)

Es importante que el desarrollo de sus actividades los trabajadores se encuentren con altos niveles de absorción ya que enfocan todos sus sentidos en la tarea a realizar y con ello logra una gestión por procesos optima , es necesario evaluar factores internos y externos que puedan llegar a suspender esta experiencia .

Realizando la discusión entre el los antecedentes y las bases teóricas entre las variables Engagement y la Gestión por Procesos, es importante que toda los trabajadores de la institución puedan alcanzar niveles altos de identificación y compromiso en relación a la teoría del Engagement ya que posibilitaría obtener mejores resultados en la gestión por procesos, entender específicamente que a mayores niveles de identificación y compromiso de los colaboradores mejores resultados y mejor servicio al ciudadano .

## CONCLUSIONES

- 1) Respecto al objetivo general donde se planteaba: Establecer la relación del Engagement con la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019; haciendo uso del estadístico de prueba Pearson, se halló un coeficiente de correlación igual a 0,572\*\*, siendo el valor de correlación positiva considerable, tomando en cuenta el “P” valor donde  $\alpha = 5\% = 0,05$ ; entonces se consideraba lo planteado en la hipótesis alterna de una significativa relación entre las variables de estudio; pero, considerando el nivel de significancia bilateral, se obtuvo un resultado igual a 0.000, que permito rechazar rotundamente la hipótesis nula, es decir; mientras la institución posea más trabajadores con altos niveles de Engagement se podrá mejorar la gestión por procesos en la Sunarp.
- 2) Tomando en cuenta el objetivo específico: Establecer la relación entre el Vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019; al uso del estadístico de prueba Pearson se obtuvieron los resultados: coeficiente de correlación igual a 0,454 \*\*, con un valor de correlación positiva media, que posibilitaba sostener lo planteado en la hipótesis alterna de la existencia de una significativa relación entre la dimensión vigor y la variable gestión por procesos y considerando el resultado de la significación bilateral igual a 0.000, entonces tomando en cuenta el “P” valor donde  $\alpha = 5\% = 0,05$ , se rechazó la hipótesis nula; entonces se decide que a mayores niveles de energía, persistencia y mayor esfuerzo en el trabajo, se obtienen mejores resultados en la gestión por procesos.
- 3) Con referencia al segundo objetivo específico: Establecer la relación entre la Dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede

Huancayo – 2019, se obtuvieron resultados a la aplicación del estadístico Pearson, siendo el coeficiente de correlación igual a 0,580\*\*, con un valor de correlación positiva considerable, permitiendo que se sostenga lo planteado como hipótesis de la existencia de una significativa relación entre la dimensión dedicación y la variable gestión por procesos; además, considerando lo hallado como significancia bilateral igual a 0.000, y sujeto al P valor, donde:  $\alpha = 5\% = 0,05$ , entonces permitió rechazar la hipótesis nula; donde se asume que los trabajadores estén entusiasmados al realizar sus actividades, el trabajo le inspire a crecer profesionalmente y plantearse nuevos retos se tendrá una gestión por proceso más óptima y con ello prestar un mejor servicio.

- 4) Con referencia al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019; la aplicación del estadístico Pearson, permitió obtener un coeficiente de correlación igual a 0,648 \*\*, con un valor de correlación positiva considerable, que posibilitó sostener la hipótesis alterna, la existencia de una significativa relación entre la dimensión absorción y la variable gestión por procesos; además, teniendo en cuenta la significación bilateral hallada igual a 0.000, esto conllevó a rechazar rotundamente la hipótesis nula; por lo mismo, es importante considerar que alcanzar niveles de felicidad y placer en el trabajo permite que los procesos sean más rápidos con ahorro de tiempo y recursos.



## RECOMENDACIONES

- 1) Es importante que la jefatura y la gerencia de la institución realice evaluaciones para medir el nivel de engagement de los trabajadores con el fin de encontrar las deficiencias que impiden que los procesos se cumplan según los objetivos organizacionales de la institución. Es necesario resaltar que una gestión por procesos óptima permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- 2) Es importante el compromiso de los altos directivos con la organización y con los colaboradores; ya que ello permitiría generar confianza de los trabajadores, por lo cual es indispensable que generen las mejores condiciones laborales; con el fin de inspirar al trabajador, esto por medio del desarrollo de talleres y capacitaciones para promover el trabajo en equipo.
- 3) En la institución se debe crear incentivos laborales para los trabajadores, con el fin de premiar y reconocer el trabajo que realizan; ello permitiría que el trabajador se encontrara más entusiasmado en las actividades cotidianas; las estrategias posibilitarían identificar y premiar a los trabajadores con reconocimientos de: el empleado del mes y publicar el rendimiento por cada área que promueva la competitividad.
- 4) Realizar estudios de los factores ambientales internos y externos e identificar las causas que impiden que los trabajadores, alcancen los niveles de felicidad y placer en el trabajo; por lo mismo se deben establecer normas que permitan eliminar distractores que obstaculizan que se cumplan con las actividades según lo establecido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (ISO)., I. O. (2008). *Norma Internacional ISO 9001*. Secretaría Central de ISO.
- Acosta Granadillo, L. M., & González Sabogal, L. A. (2017). *Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavicencio.
- Ancín Adell, I. (2019). *La incidencia del engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso afectivo del colaborador*. Argentina: Universidad Austral.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas - Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Bawden, R., & Zuber-Skerritt, O. (2002). *The concept of process management*. The Learning Organization.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación - Tercera Edición.
- Borrego Alés, Y. (2015). *El Engagement en el Trabajo. Antecedentes Y Resultados Organizacionales*. España: UNIVERSIDAD DE HUELVA. Obtenido de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El\\_engagement\\_en\\_el\\_trabajo.pdf?sequence=4](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4)
- Castellnou, R. (08 de enero de 2019). *La necesidad de la gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Colorado, F. (2009). *El ciclo PHVA de Deming y el proceso administrativo de Fayol*. Academia, Recuperado de <http://www.academia.edu/>.
- De la Cruz Trucios, K. P. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Gómez Motos, E. A. (05 de julio de 2017). *Breve análisis del mundo del trabajo a lo largo de la historia*. Obtenido de <https://iberoamericasocial.com/breve-analisis-del-mundo-del-trabajo-lo-largo-la-historia/>
- Gonzales García, G., Becerril Carbajal, M., & Fonseca Munguía, A. (2018). El engagement como factor de formación y desarrollo de la cultura emprendedora en estudiantes universitarios. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 9(17).
- Granados Amaya, C. R. (2015). *Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018*. Bogotá: UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD-COLOMBIA.
- Guachamín Corella, P. B. (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*. QUITO -ECUADOR: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. . México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Guzmán, D. (02 de setiembre de 2016). *Engagement: Mas Alla Del Compromiso*. Obtenido de <https://aduanasdigital.gob.do/2016/09/02/engagement-mas-alla-del-compromiso/>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: mcgraw-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huapaya Izaguirre, K. S. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en Docentes del Nivel Secundario de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Nuevo Chimbote*. Universidad Cesar Vallejo .

- Jiménez, J. (s.f.). *Métodos Estadísticos*. Obtenido de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/erroresmedicacion/010.pdf>
- Kahn, W. (1990). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. *Acad Manage* pg. 692-724.
- Karger, D. W., & Bayha, F. H. (2000). *Engineered Work Measurement*. Fourth Edition. Industrial Press.
- Lewis, J. (1969). *Ciencia, fe y Escepticismo*. Editorial Grijalbo. México 1969.
- Linkedin. (12 de Mayo de 2019). *¿Por qué es importante el Employee Engagement?* (V. Vidal, Ed.) Obtenido de [linkedin.com/pulse/por-qué-es-importante-el-employee-engagement-valeria-vidal](https://www.linkedin.com/pulse/por-qué-es-importante-el-employee-engagement-valeria-vidal)
- Medina León, A., & et.al. (2010). *Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua*. Ecuador: Revista EÍDOS, pg. 101-130,.
- Melan, E. H. (1989). *Process management: A unifying framework for improvement*. National Productivity Review.
- Merino Medina, Y. (2015). *Gestión por procesos y su relación con las capacidades de gestión administrativas - Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014*. Universidad Cesar Vallejo.
- Mora Martinez, J. (2003). *Guia Metodologica para la Gestion Clinica por Procesos*. editorial Diaz de Santos SA.
- Núñez Mayanga, J. A. (2018). *Relación Entre el Engagement y la Comunicación Organizacional en una Empresa del Estado, 2018*. Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo.
- Palmberg, K. (2005). *“Experiences of implementing process management-case studies with a focus on organizational issues”*. Universidad de Palermo.

- Peñaranda, A. (28 de enero de 2016). *Errores frecuentes al querer evaluar el Compromiso de las personas*. Obtenido de <https://www.glocalthinking.com/8-errores-frecuentes-al-querer-evaluar-el-compromiso-de-las-personas>
- Pérez, J. (2010). *Administración y Gestión Educativa desde la perspectiva Prácticas de Liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos*. Escuela Normal Mixta “Pedro Nufio”.
- Pérez, P. y. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ramírez, T. (2006). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación, guía práctica*. . Caracas - Venezuela: : Editorial PANAPO.
- Rodríguez, D. (17 de Setiembre de 2020). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*. Obtenido de Lifer: <https://www.lifer.com/investigacion-basica/>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2004). *EL ENGAGEMENT DE LOS EMPLEADOS: Un Reto Emergente para la Dirección de los Recursos Humanos*. . Estudios Financieros, 261, pg. 109-138.
- Sánchez, L., & Beatriz, B. (Diciembre de 2014). *Dirección y Organización-Revista de ingeniería de Organización*. Obtenido de La gestión por procesos .Un campo por explorar: <https://revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/460/481>
- Sedín Caballero, J. (2003). *Diseño en implantación de un sistema de gestión por procesos*. Qualitas Hodie: Excelencia.
- Sierra. (1985). *Técnicas de investigación social*. España: Editorial Paraninfo.
- Smith, H., & Fingar, P. (2007). *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT: The third wave*. USA: Meghan-Kiffer Press.
- Trischler, W. E. (1998). *MEJORA DEL VALOR AÑADIDO EN LOS PROCESOS*. EDICIONES GESTION 2000.

Wikipedia. (24 de Octubre de 2019). *Superintendencia Nacional de Los registros Publicos*

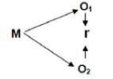
Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia\\_Nacional\\_de\\_los\\_Registros\\_Publicos](https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_Nacional_de_los_Registros_Publicos)

BAblicos

**ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019?	Establecer la relación del Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019	Existe relación entre el Engagement y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019	<b>Variable 1 (V1)</b> Engagement  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vigor</li> </ul>	<b>MÉTODO :</b> General : Científico  Específicos: deductivo, hipotético – deductivo y estadístico.  <b>TIPO:</b> Investigación Básica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
1) ¿Cuál es la relación entre el vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019? 2) ¿Cuál es la relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019? 3) ¿Cuál es la relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019?	1) Establecer la relación entre el Vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo - 2019 2) Establecer la relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019 3) Establecer la relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.	1) Existe relación entre el vigor y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019. 2) Existe relación entre la dedicación y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019. 3) Existe relación entre la absorción y la Gestión por Procesos en la SUNARP – Zona Registral VIII, Sede Huancayo – 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dedicación</li> <li>▪ Absorción</li> </ul> <b>Variable 2 (V2)</b> Gestión por Procesos  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar</li> <li>▪ Ejecutar</li> <li>▪ Verificar</li> <li>▪ Intervenir</li> </ul>	<b>NIVEL:</b> Investigación Correlacional  <b>DISEÑO:</b> Investigación no Experimental –Corte transversal   <pre>                     graph LR                     M --&gt; O1                     M --&gt; r                     M --&gt; O2                     </pre> <b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> POBLACIÓN: 72 colaboradores MUESTRA CENSAL : 72 colaboradores  <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> TÉCNICA : Encuesta INSTRUMENTO : Cuestionario



## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
<b>V1 Engagement</b>	Estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral. (Salanova & Schaufeli, 2004)	La forma estratégica de como alcanzar un nivel de compromiso muy fiable y especial por parte de los trabajadores y que se pueda evaluar en función al nivel de vigor, dedicación que asumen y finalmente el entusiasmo que demuestren hacia el cliente o usuario.	Vigor	Altos niveles de energía Resistencia mental Esfuerzo Persistencia	ORDINAL • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Dedicación	Entusiasmo Orgullo Reto Inspiración	
			Absorción	Felicidad Nivel de placer en el trabajo	
<b>V2 Gestión por Procesos</b>	Conjunto de elementos mutuamente relacionados dentro de una organización que permiten establecer la política y objetivos vinculados a los procesos de la misma, así como las actividades a realizar para lograr dichos objetivos. ((ISO)., 2008)	Las diversas acciones con la que se compone la gestión de una organización para generar una atención adecuada a los usuarios o clientes, estas están representadas en función al tiempo y a las condiciones con la que recibe el servicio establecido.	Planificar	Formular actividades Definir y programar las actividades	ORDINAL • Nunca • Casi nunca • A veces • Casi siempre • Siempre
			Ejecutar	Elaborar instrumentos de evaluación de actividades Informar sobre acciones de evaluación	
			Verificar	Verificar el cumplimiento de las actividades Medir el cumplimiento	
			Intervenir	Analizar las causas potenciales Identificar las debilidades	

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	Instrumento	Escala de medición
<b>V1 ENGAGEMENT</b>	<b>Vigor</b>	<b>Altos niveles de energía</b>	1	¿Realizo mis actividades con dinamismo?	Lista de cotejo - cuestionario	<b>Ordinal  Likert - Intervalos  Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</b>
			2	¿Realizo mis actividades laborales con buen ánimo?		
		<b>Resistencia Mental</b>	3	¿Me concentro para realizar mis labores cotidianas?		
			4	¿Complemento mis actividades con tareas no rutinarias?		
		<b>Esfuerzo</b>	5	¿Me adapto a nuevas tareas asignadas por el jefe del área?		
			6	¿Busco obtener buenos resultados en las labores diarias?		
		<b>Persistencia</b>	7	¿Establezco metas para seguir mejorando mi rendimiento laboral?		
	<b>Dedicación</b>	<b>Entusiasmo</b>	8	¿El reconocimiento a mi trabajo, me motiva a dar lo mejor de mí?		
			9	¿Busco oportunidades para aportar ideas o sugerencias a fin de mejorar el entorno de trabajo?		
		<b>Orgullo</b>	10	¿Me siento orgulloso de desarrollarme profesionalmente en esta institución?		
		<b>Reto</b>	11	¿Busco crecer como profesional de manera permanente?		
		<b>Inspiración</b>	12	¿La institución me brinda todas las condiciones para cumplir con los objetivos institucionales?		
			13	¿Mi equipo de trabajo me motiva a superar mis metas?		
	<b>Absorción</b>	<b>Felicidad</b>	14	¿La institución valora o reconoce el esfuerzo de los trabajadores?		
			15	¿La institución promueve un clima laboral adecuado para el desarrollo de los trabajadores?		
		<b>Nivel de placer en el trabajo</b>	16	¿En la institución, me siento conforme con la cantidad de actividades que se me asigna?		
			17	¿Se siente satisfecho con labores que realiza?		
			18	¿Cuándo me encuentro concentrada con mis actividades laborales, no advierto el transcurso de las horas?		

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V2 Gestión por procesos	Planificar	Formular actividades	19	¿Identifico las deficiencias que me impiden el cumplimiento de mis labores?	Lista de cotejo – cuestionario	Ordinal Likert - Interval os  Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			20	¿Los jefes, desarrollan planes de contingencia para evitar eventualidades en las actividades laborales?		
		Definir y programar actividades	21	¿La designación de funciones, se encuentran definidas y facilitan el cumplimiento de objetivos organizacionales?		
			22	¿Los sistemas informáticos que se utilizan para las labores asignadas, son reevaluados y actualizados?		
	Ejecutar	Elaboración instrumentos de evaluación de actividades	23	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los instrumentos de gestión (MOF y ROF)?		
			24	¿La institución cuenta con flujogramas, guías y manuales para el uso de sistemas informáticos?		
		Informar sobre acciones de evaluación	25	¿Se establecen medidas para mejorar las limitaciones encontradas en las evaluaciones de rendimiento?		
			26	¿La institución comunica el record de productividad del personal?		
			27	¿La institución capacita al personal en temas especializados acordes a sus funciones?		
	Verificar	Verificar el cumplimiento de las actividades	28	¿Existe supervisión durante los procesos o prestación de servicios?		
			29	¿La institución cuenta con políticas para medir la satisfacción del usuario?		
		Medir el cumplimiento	30	¿La institución verifica el cumplimiento de los requisitos del perfil profesional del cargo de cada trabajador?		
			31	¿La institución mide el progreso y cumplimiento de sus actividades por cada área?		
			32	¿Se encuentra definidos los indicadores de evaluación para establecer acciones correctivas?		
	Intervenir	Analizar las causas potenciales	33	¿Se realizan reuniones de trabajo entre jefes y trabajadores, para identificar problemas y plantear soluciones?		
			34	¿Se informa a la jefatura de la unidad las incidencias en la realización de las actividades programadas?		
Identificar debilidades		35	¿La institución comunica a los trabajadores los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario?			
		36	¿La institución atiende las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios?			

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

### “ENGAGEMENT Y GESTIÓN POR PROCESOS EN LA SUNARP- ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019”

**Indicación:** Por medio de la presente se le solicita su colaboración para emitir una evaluación de los ítems del “ENGAGEMENT Y GESTIÓN POR PROCESOS EN LA SUNARP- ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019” que se precisa a continuación, marque con un aspa (x) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cumple o no cumple con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA:** Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

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

#### VARIABLE 1: ENGAGEMENT

N°		VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>Vigor</b>								
1	¿Realizo mis actividades con dinamismo?							
2	¿Realizo mis actividades laborales con buen ánimo?							
3	¿Me concentro para realizar mis labores cotidianas?							
4	¿Complemento mis actividades con tareas no rutinarias?							
5	¿Me adapto a nuevas tareas asignadas por el jefe del área?							
6	¿Busco obtener buenos resultados en las labores diarias?							
7	¿Establezco metas para seguir mejorando mi rendimiento laboral?							
<b>Dedicación</b>								
8	¿El reconocimiento a mi trabajo, me motiva a dar lo mejor de mí?							
9	¿Busco oportunidades para aportar ideas o sugerencias a fin de mejorar el entorno de trabajo?							
10	¿Me siento orgulloso de desarrollarme profesionalmente en esta institución?							
11	¿Busco crecer como profesional de manera permanente?							
12	¿La institución me brinda todas las condiciones para cumplir con los objetivos institucionales?							
13	¿Mi equipo de trabajo me motiva a superar mis metas?							
<b>Absorción</b>								
14	¿La institución valora o reconoce el esfuerzo de los trabajadores?							
15	¿La institución promueve un clima laboral adecuado para el desarrollo de los trabajadores?							
16	¿En la institución, me siento conforme con la cantidad de actividades que se me asigna?							
17	¿Se siente satisfecho con labores que realiza?							
18	¿Cuándo me encuentro concentrada con mis actividades laborales, no advierto el transcurso de las horas?							

### VARIABLE 2: Gestión por procesos

N°		VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>Planificar</b>								
19	¿Identifico las deficiencias que me impiden el cumplimiento de mis labores?							
20	¿Los jefes, desarrollan planes de contingencia para evitar eventualidades en las actividades laborales?							
21	¿La designación de funciones, se encuentran definidas y facilitan el cumplimiento de objetivos organizacionales?							
22	¿Los sistemas informáticos que se utilizan para las labores asignadas, son reevaluados y actualizados?							
<b>Ejecutar</b>								
23	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los instrumentos de gestión (MOF y ROE) ?							
24	¿La institución cuenta con flujogramas, guías y manuales para el uso de sistemas informáticos?							
25	¿Se establecen medidas para mejorar las limitaciones encontradas en las evaluaciones de rendimiento?							
26	¿La institución comunica el record de productividad del personal?							
27	¿La institución capacita al personal en temas especializados acordes a sus funciones?							
<b>Verificar</b>								
28	¿Existe supervisión durante los procesos o prestación de servicios?							
29	¿La institución cuenta con políticas para medir la satisfacción del usuario?							
30	¿La institución verifica el cumplimiento de los requisitos del perfil profesional del cargo de cada trabajador?							
31	¿La institución mide el progreso y cumplimiento de sus actividades por cada área?							
32	¿Se encuentra definidos los indicadores de evaluación para establecer acciones correctivas?							
<b>Intervenir</b>								
33	¿Se realizan reuniones de trabajo entre jefes y trabajadores, para identificar problemas y plantear soluciones?							
34	¿Se informa a la jefatura de la unidad las incidencias en la realización de las actividades programadas?							
35	¿La institución comunica a los trabajadores los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario?							
36	¿La institución atiende las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios?							

Observaciones:

.....  
 .....

## Anexo 4: El instrumento de investigación y constancia de su aplicación

### “ENGAGEMENT Y GESTIÓN POR PROCESOS EN LA SUNARP- ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019”

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

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

#### VARIABLE 1: ENGAGEMENT

N°		VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>Vigor</b>								
1	¿Realizo mis actividades con dinamismo?							
2	¿Realizo mis actividades laborales con buen ánimo?							
3	¿Me concentro para realizar mis labores cotidianas?							
4	¿Complemento mis actividades con tareas no rutinarias?							
5	¿Me adapto a nuevas tareas asignadas por el jefe del área?							
6	¿Busco obtener buenos resultados en las labores diarias?							
7	¿Establezco metas para seguir mejorando mi rendimiento laboral?							
<b>Dedicación</b>								
8	¿El reconocimiento a mi trabajo, me motiva a dar lo mejor de mí?							
9	¿Busco oportunidades para aportar ideas o sugerencias a fin de mejorar el entorno de trabajo?							
10	¿Me siento orgulloso de desarrollarme profesionalmente en esta institución?							
11	¿Busco crecer como profesional de manera permanente?							
12	¿La institución me brinda todas las condiciones para cumplir con los objetivos institucionales?							
13	¿Mi equipo de trabajo me motiva a superar mis metas?							
<b>Absorción</b>								
14	¿La institución valora o reconoce el esfuerzo de los trabajadores?							
15	¿La institución promueve un clima laboral adecuado para el desarrollo de los trabajadores?							
16	¿En la institución, me siento conforme con la cantidad de actividades que se me asigna?							
17	¿Se siente satisfecho con labores que realiza?							
18	¿Cuándo me encuentro concentrada con mis actividades laborales, no advierto el transcurso de las horas?							

## VARIABLE 2: Gestión por procesos

N°		VALORACION					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
<b>Planificar</b>								
19	¿Identifico las deficiencias que me impiden el cumplimiento de mis labores?							
20	¿Los jefes, desarrollan planes de contingencia para evitar eventualidades en las actividades laborales?							
21	¿La designación de funciones, se encuentran definidas y facilitan el cumplimiento de objetivos organizacionales?							
22	¿Los sistemas informáticos que se utilizan para las labores asignadas, son reevaluados y actualizados?							
<b>Ejecutar</b>								
23	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los instrumentos de gestión (MOF y ROF) ?							
24	¿La institución cuenta con flujogramas, guías y manuales para el uso de sistemas informáticos?							
25	¿Se establecen medidas para mejorar las limitaciones encontradas en las evaluaciones de rendimiento?							
26	¿La institución comunica el record de productividad del personal?							
27	¿La institución capacita al personal en temas especializados acordes a sus funciones?							
<b>Verificar</b>								
28	¿Existe supervisión durante los procesos o prestación de servicios?							
29	¿La institución cuenta con políticas para medir la satisfacción del usuario?							
30	¿La institución verifica el cumplimiento de los requisitos del perfil profesional del cargo de cada trabajador?							
31	¿La institución mide el progreso y cumplimiento de sus actividades por cada área?							
32	¿Se encuentra definidos los indicadores de evaluación para establecer acciones correctivas?							
<b>Intervenir</b>								
33	¿Se realizan reuniones de trabajo entre jefes y trabajadores, para identificar problemas y plantear soluciones?							
34	¿Se informa a la jefatura de la unidad las incidencias en la realización de las actividades programadas?							
35	¿La institución comunica a los trabajadores los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario?							
36	¿La institución atiende las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios?							

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar la Variable 1 “**ENGAGEMENT**”

**OBJETIVO:** Determinar como el Engagement se relaciona con la Gestión por Procesos en la SUNARP-ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:**

**VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ GRACIELA SOLEDAD**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**MAGISTER**

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



-----  
FIRMA DEL EVALUADOR



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar la variable 2 “**GESTIÓN POR PROCESOS**”

**OBJETIVO:** Determinar como el Engagement se relaciona con la Gestión por Procesos en la SUNARP-ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:**

**VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ GRACIELA SOLEDAD**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**MAGISTER**

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar la Variable 1 "ENGAGEMENT"

**OBJETIVO:** Determinar como el Engagement se relaciona con la Gestión por Procesos en la SUNARP-ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:**

AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

DOCTOR EN ADMINISTRACION

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar la variable 2 “**GESTIÓN POR PROCESOS**”

**OBJETIVO:** Determinar como el Engagement se relaciona con la Gestión por Procesos en la SUNARP-ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:**

AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

DOCTOR EN ADMINISTRACION

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar la Variable 1 "ENGAGEMENT"

**OBJETIVO:** Determinar como el Engagement se relaciona con la Gestión por Procesos en la SUNARP-ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:**

**ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**LICENCIADA EN ADMINSTRACIÓN**

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	<del>Bueno</del>	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------



-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** lista de cotejo para evaluar la variable 2 “GESTIÓN POR PROCESOS”

**OBJETIVO:** Determinar como el Engagement se relaciona con la Gestión por Procesos en la SUNARP-ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO -2019

**DIRIGIDO A:** Personal que labora en la ZONA REGISTRAL N° VIII, SEDE HUANCAYO

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:**

**ALVARADO CANTORIN DORIS ISABEL**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**VALORACIÓN:**

Muy bueno	<del>Bueno</del>	Regular	Malo
-----------	------------------	---------	------



-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

**TABLA DE VALIDACIÓN EXPERTO 1: VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ GRACIELA SOLEDAD**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN <sup>1</sup> /O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENGAGEMENT	Vigor	Altos niveles de energía	¿Realizo mis actividades con dinamismo?						✓		✓		✓		✓		
			¿Realizo mis actividades laborales con buen ánimo?						✓		✓		✓		✓		
		Resistencia mental	¿Me concentro para realizar mis labores cotidianas?						✓		✓		✓		✓		
			¿Complemento mis actividades con tareas no rutinarias?						✓		✓		✓		✓		
		Esfuerzo	¿Me adapto a nuevas tareas asignadas por el jefe del área?						✓		✓		✓		✓		
			¿Busco obtener buenos resultados en las labores diarias?						✓		✓		✓		✓		
	Persistencia	¿Establezco metas para seguir mejorando mi rendimiento laboral?						✓		✓		✓		✓			
	Dedicación	Entusiasmo	¿El reconocimiento a mi trabajo, me motiva a dar lo mejor de mí?						✓		✓		✓		✓		
			¿Busco oportunidades para aportar ideas o sugerencias a fin de mejorar el entorno de trabajo?						✓		✓		✓		✓		
		Orgullo	¿Me siento orgulloso de desarrollarme profesionalmente en esta institución?						✓		✓		✓		✓		
		Reto	¿Busco crecer como profesional de manera permanente?						✓		✓		✓		✓		
		Inspiración	¿La institución me brinda todas las condiciones para cumplir con los objetivos institucionales?						✓		✓		✓		✓		
	¿Mi equipo de trabajo me motiva a superar mis metas?							✓		✓		✓		✓			
	Absorción	Felicidad	¿La institución valora o reconoce el esfuerzo de los trabajadores?						✓		✓		✓		✓		
			¿La institución promueve un clima laboral adecuado para el desarrollo de los trabajadores?						✓		✓		✓		✓		
Nivel de placer en el trabajo		¿En la institución, me siento conforme con la cantidad de actividades que se me asigna?						✓		✓		✓		✓			
		¿Se siente satisfecho con labores que realiza?						✓		✓		✓		✓			
		¿Cuándo me encuentro concentrada con mis actividades laborales, no advierto el transcurso de las horas?						✓		✓		✓		✓			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION POR PROCESOS	Planificar	Formular actividades	¿Identifico las deficiencias que me impiden el cumplimiento de mis labores?					✓		✓		✓		✓		
			¿Los jefes, desarrollan planes de contingencia para evitar eventualidades en las actividades laborales?					✓		✓		✓		✓		
		Definir y programar actividades	¿La designación de funciones, se encuentran definidas y facilitan el cumplimiento de objetivos organizacionales?					✓		✓		✓		✓		
			¿Los sistemas informáticos que se utilizan para las labores asignadas, son reevaluados y actualizados?					✓		✓		✓		✓		
	Ejecutar	Elaborar instrumentos de evaluación de actividades	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los instrumentos de gestión (MOF y ROF)?					✓		✓		✓		✓		
			¿La institución cuenta con flujogramas, guías y manuales para el uso de sistemas informáticos?					✓		✓		✓		✓		
		Informar sobre acciones de evaluación	¿Se establecen medidas para mejorar las limitaciones encontradas en las evaluaciones de rendimiento?					✓		✓		✓		✓		
			¿La institución comunica el record de productividad del personal?					✓		✓		✓		✓		
			¿La institución capacita al personal en temas especializados acordes a sus funciones?					✓		✓		✓		✓		
	Verificar	Verificar el cumplimiento de las actividades	¿Existe supervisión durante los procesos o prestación de servicios?					✓		✓		✓		✓		
			¿La institución cuenta con políticas para medir la satisfacción del usuario?					✓		✓		✓		✓		
		Medir el cumplimiento	¿La institución verifica el cumplimiento de los requisitos del perfil profesional del cargo de cada trabajador?					✓		✓		✓		✓		
			¿La institución mide el progreso y cumplimiento de sus actividades por cada área?					✓		✓		✓		✓		
			¿Se encuentra definidos los indicadores de evaluación para establecer acciones correctivas?					✓		✓		✓		✓		
	Intervenir	Analizar las causas posibles	¿Se realizan reuniones de trabajo entre jefes y trabajadores, para identificar problemas y plantear soluciones?					✓		✓		✓		✓		
			¿Se informa a la jefatura de la unidad las incidencias en la realización de las actividades programadas?					✓		✓		✓		✓		
		Identificar las debilidades	¿La institución comunica a los trabajadores los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario?					✓		✓		✓		✓		
			¿La institución atiende las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios?					✓		✓		✓		✓		

**TABLA DE VALIDACIÓN EXPERTO 2: AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		
									SI	NO	SI	NO	
ENGAGEMENT	Vigor	Altos niveles de energía	¿Realizo mis actividades con dinamismo?						√	√	√	√	
			¿Realizo mis actividades laborales con buen ánimo?						√	√	√	√	
		Resistencia mental	¿Me concentro para realizar mis labores cotidianas?						√	√	√	√	
			¿Complemento mis actividades con tareas no rutinarias?						√	√	√	√	
		Esfuerzo	¿Me adapto a nuevas tareas asignadas por el jefe del área?						√	√	√	√	
			¿Busco obtener buenos resultados en las labores diarias?						√	√	√	√	
	Persistencia	¿Establezco metas para seguir mejorando mi rendimiento laboral?						√	√	√	√		
	Dedicación	Entusiasmo	¿El reconocimiento a mi trabajo, me motiva a dar lo mejor de mí?						√	√	√	√	
			¿Busco oportunidades para aportar ideas o sugerencias a fin de mejorar el entorno de trabajo?						√	√	√	√	
		Orgullo	¿Me siento orgulloso de desarrollarme profesionalmente en esta institución?						√	√	√	√	
		Reto	¿Busco crecer como profesional de manera permanente?						√	√	√	√	
		Inspiración	¿La institución me brinda todas las condiciones para cumplir con los objetivos institucionales?						√	√	√	√	
			¿Mi equipo de trabajo me motiva a superar mis metas?						√	√	√	√	
	Absorción	Felicidad	¿La institución valora o reconoce el esfuerzo de los trabajadores?						√	√	√	√	
			¿La institución promueve un clima laboral adecuado para el desarrollo de los trabajadores?						√	√	√	√	
		Nivel de placer en el trabajo	¿En la institución, me siento conforme con la cantidad de actividades que se me asigna?						√	√	√	√	
			¿Se siente satisfecho con labores que realiza?						√	√	√	√	
		¿Cuándo me encuentro concentrada con mis actividades laborales, no advierto el transcurso de las horas?						√	√	√	√		



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION POR PROCESOS	Planificar	Formular actividades	¿Identifico las deficiencias que me impiden el cumplimiento de mis labores?						✓		✓		✓		✓		
			¿Los jefes, desarrollan planes de contingencia para evitar eventualidades en las actividades laborales?						✓		✓		✓		✓		
		Definir y programar actividades	¿La designación de funciones, se encuentran definidas y facilitan el cumplimiento de objetivos organizacionales?						✓		✓		✓		✓		
			¿Los sistemas informáticos que se utilizan para las labores asignadas, son reevaluados y actualizados?						✓		✓		✓		✓		
	Ejecutar	Elaborar instrumentos de evaluación de actividades	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los instrumentos de gestión (MOF y ROF)?						✓		✓		✓		✓		
			¿La institución cuenta con flujogramas, guías y manuales para el uso de sistemas informáticos?						✓		✓		✓		✓		
		Informar sobre acciones de evaluación	¿Se establecen medidas para mejorar las limitaciones encontradas en las evaluaciones de rendimiento?							✓	✓		✓		✓		
			¿La institución comunica el record de productividad del personal?						✓		✓		✓		✓		
	Verificar	Verificar el cumplimiento de las actividades	¿La institución capacita al personal en temas especializados acordes a sus funciones?						✓		✓		✓		✓		
			¿Existe supervisión durante los procesos o prestación de servicios?						✓		✓		✓		✓		
		Medir el cumplimiento	¿La institución cuenta con políticas para medir la satisfacción del usuario?						✓		✓		✓		✓		
			¿La institución verifica el cumplimiento de los requisitos del perfil profesional del cargo de cada trabajador?						✓		✓		✓		✓		
	Intervenir	Analizar las causas posibles	¿La institución mide el progreso y cumplimiento de sus actividades por cada área?						✓		✓		✓		✓		
			¿Se encuentra definidos los indicadores de evaluación para establecer acciones correctivas?						✓		✓		✓		✓		
		Identificar las debilidades	¿Se realizan reuniones de trabajo entre jefes y trabajadores, para identificar problemas y plantear soluciones?						✓		✓		✓		✓		
			¿Se informa a la jefatura de la unidad las incidencias en la realización de las actividades programadas?						✓		✓		✓		✓		
	Identificar las debilidades	¿La institución comunica a los trabajadores los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario?						✓		✓		✓		✓			
		¿La institución atiende las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios?						✓		✓		✓		✓			

**TABLA DE VALIDACIÓN EXPERTO 3: ALVARADO CANTORIN DORIS ISABEL**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENGAGEMENT	Vigor	Altos niveles de energía	¿Realizo mis actividades con dinamismo?						√	√	√	√					
			¿Realizo mis actividades laborales con buen ánimo?						√	√	√	√					
		Resistencia mental	¿Me concentro para realizar mis labores cotidianas?						√	√	√	√		√			
			¿Complemento mis actividades con tareas no rutinarias?						√	√	√	√		√			
		Esfuerzo	¿Me adapto a nuevas tareas asignadas por el jefe del área?						√	√	√	√		√			
			¿Busco obtener buenos resultados en las labores diarias?						√	√	√	√		√			
	Persistencia	¿Establezco metas para seguir mejorando mi rendimiento laboral?						√	√	√	√		√				
	Dedicación	Entusiasmo	¿El reconocimiento a mi trabajo, me motiva a dar lo mejor de mí?						√	√	√	√		√			
			¿Busco oportunidades para aportar ideas o sugerencias a fin de mejorar el entorno de trabajo?						√	√	√	√		√			
		Orgullo	¿Me siento orgulloso de desarrollarme profesionalmente en esta institución?						√	√	√	√		√			
		Reto	¿Busco crecer como profesional de manera permanente?						√	√	√	√		√			
			¿La institución me brinda todas las condiciones para cumplir con los objetivos institucionales?						√	√	√	√		√			
	Inspiración	¿Mi equipo de trabajo me motiva a superar mis metas?						√	√	√	√		√				
	Absorción	Felicidad	¿La institución valora o reconoce el esfuerzo de los trabajadores?						√	√	√	√		√			
			¿La institución promueve un clima laboral adecuado para el desarrollo de los trabajadores?						√	√	√	√		√			
		Nivel de placer en el trabajo	¿En la institución, me siento conforme con la cantidad de actividades que se me asigna?						√	√	√	√		√			
¿Se siente satisfecho con labores que realiza?								√	√	√	√		√				
¿Cuándo me encuentro concentrada con mis actividades laborales, no advierto el transcurso de las horas?								√	√	√	√		√				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
GESTIÓN POR PROCESOS	Planificar	Formular actividades	¿Identifico las deficiencias que me impiden el cumplimiento de mis labores?						✓		✓		✓		✓		
			¿Los jefes, desarrollan planes de contingencia para evitar eventualidades en las actividades laborales?						✓		✓		✓		✓		
		Definir y programar actividades	¿La designación de funciones, se encuentran definidas y facilitan el cumplimiento de objetivos organizacionales?						✓		✓		✓		✓		
			¿Los sistemas informáticos que se utilizan para las labores asignadas, son reevaluados y actualizados?						✓		✓		✓		✓		
	Ejecutar	Elaborar instrumentos de evaluación de actividades	¿Cumple sus funciones de acuerdo a los instrumentos de gestión (MOF y ROF)?						✓		✓		✓		✓		
			¿La institución cuenta con flujogramas, guías y manuales para el uso de sistemas informáticos?						✓		✓		✓		✓		
		Informar sobre acciones de evaluación	¿Se establecen medidas para mejorar las limitaciones encontradas en las evaluaciones de rendimiento?							✓	✓		✓		✓		
			¿La institución comunica el record de productividad del personal?						✓		✓		✓		✓		
			¿La institución capacita al personal en temas especializados acordes a sus funciones?						✓		✓		✓		✓		
			¿Existe supervisión durante los procesos o prestación de servicios?						✓		✓		✓		✓		
	Verificar	Verificar el cumplimiento de las actividades	¿La institución cuenta con políticas para medir la satisfacción del usuario?						✓		✓		✓		✓		
			¿La institución verifica el cumplimiento de los requisitos del perfil profesional del cargo de cada trabajador?						✓		✓		✓		✓		
		Medir el cumplimiento	¿La institución mide el progreso y cumplimiento de sus actividades por cada área?						✓		✓		✓		✓		
			¿Se encuentra definidos los indicadores de evaluación para establecer acciones correctivas?						✓		✓		✓		✓		
	Intervenir	Analizar las causas posibles	¿Se realizan reuniones de trabajo entre jefes y trabajadores, para identificar problemas y plantear soluciones?						✓		✓		✓		✓		
			¿Se informa a la jefatura de la unidad las incidencias en la realización de las actividades programadas?						✓		✓		✓		✓		
		Identificar las debilidades	¿La institución comunica a los trabajadores los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario?						✓		✓		✓		✓		
			¿La institución atiende las quejas, reclamos y/o sugerencias de los usuarios?						✓		✓		✓		✓		

## Anexo 4: La data de procesamiento de datos

### Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VAR00001	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
ENGAGEMENT (Agrupada)	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
GESTION POR PROCESOS (Agrupada)	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,958	,959	36

### Descriptivos

		Estadístico	Dev. Error	
VAR00001	Media	4,00	,099	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,80	
		Límite superior	4,20	
	Media recortada al 5%	4,03		
	Mediana	4,00		
	Varianza	,704		
	Desv. Desviación	,839		
	Mínimo	2		
	Máximo	5		
	Rango	3		
	Rango intercuartil	2		
	Asimetría	-,294	,283	
	Curtosis	-,844	,559	
ENGAGEMENT_M (Agrupada)	Media	4,42	,081	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	4,26	
		Límite superior	4,58	
	Media recortada al 5%	4,48		
	Mediana	5,00		
	Varianza	,472		
	Desv. Desviación	,687		
	Mínimo	2		
	Máximo	5		

	Rango		3	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		-1,032	,283
	Curtosis		,959	,559
GESTION_PROCESOS_M (Agrupada)	Media		4,01	,083
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,85	
		Límite superior	4,18	
	Media recortada al 5%		4,03	
	Mediana		4,00	
	Varianza		,493	
	Desv. Desviación		,702	
	Mínimo		2	
	Máximo		5	
	Rango		3	
	Rango intercuartil		0	
	Asimetría		-270	,283
	Curtosis		-,144	,559

**Anexo 5: Consentimiento informado**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.



Jennifer Giovana Boza Patiño  
DNI.70343970

## Anexo 6: Fotos de la aplicación del instrumento

**sunarp**  
Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° VIII - SEDE HUANCAYO  
SECRETARÍA  
JEFATURA ZONAL

25 NOV. 2020

**RECIBIDO**

MOBIL: 1213 N° 001

**INFORME N° 024-2020-ZRVIII-SHYO/OC.**

A : Mario Sáenz Arana  
Jefe Zonal (e)

De : Geraldine Torres Romero  
Técnico en Imagen

Asunto : Aplicación de cuestionario para tesis

Referencia : Informe N°209-2020-ZRVIII-SHYO/UAJ – Proveído N° 246

Fecha : 23 de noviembre de 2020

---

Me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y en atención a lo dispuesto en el documento de la referencia, informar que con fecha 16.10.2020, la oficina de comunicaciones apoyó en la aplicación del cuestionario virtual para tesis "Engagement y Gestión por procesos en la Sunarp – Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo - 2019" solicitado por la señorita Jennifer Giovana Boza Patiño, personal CAS de la Oficina Registral de Huancayo.

Se adjunta correo electrónico remitido a todos los trabajadores de la Zona Registral para la aplicación de la mencionada encuesta.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

GERALDINE TORRES ROMERO  
OFICINA DE COMUNICACIONES  
Zona Registral N° VIII- Sede Huancayo

## Encuesta de opinión (anónima)

1 mensaje

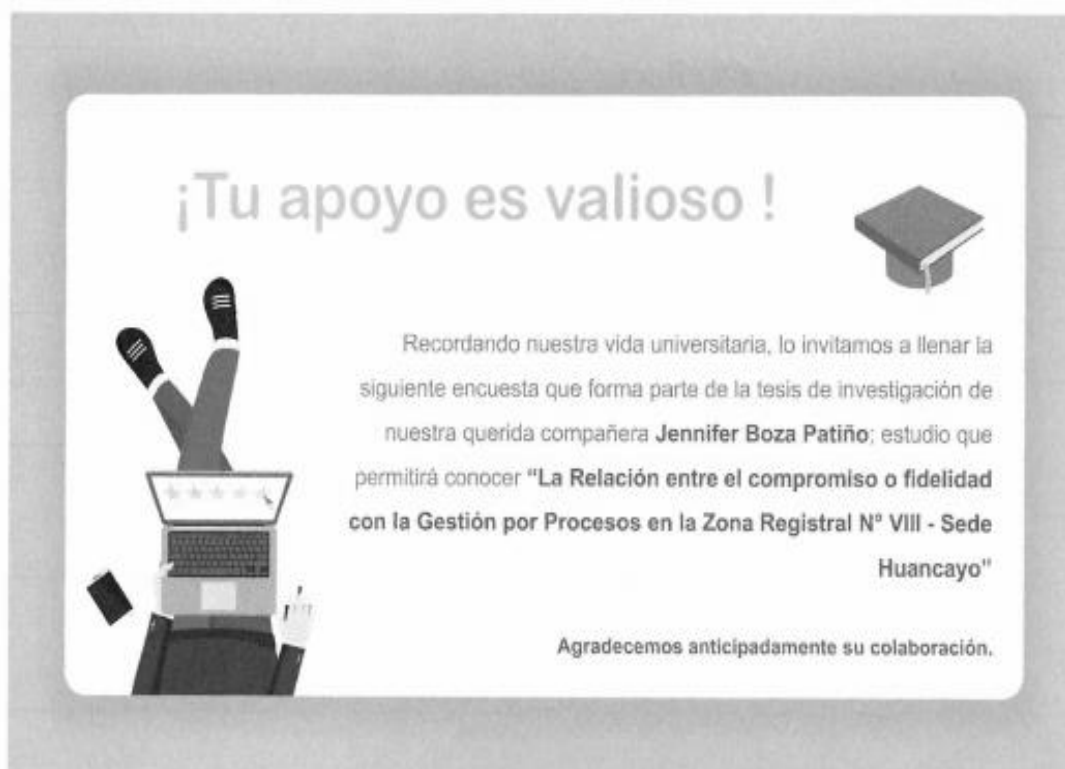
Geraldine Torres <gtorres\_hyo@sunarp.gob.pe>  
Para: Zona <zona8@sunarp.gob.pe>


16 de octubre de 2020, 10:36

Estimados señores

Buenos días, en atención al Proveído N° 246 de Jefatura Zonal, remitimos la presente, solicitando vuestro apoyo en la siguiente encuesta:

Link de acceso: <https://forms.gle/du3G5XRvrJFEhLK57>



¡Tu apoyo es valioso ! 

Recordando nuestra vida universitaria, lo invitamos a llenar la siguiente encuesta que forma parte de la tesis de investigación de nuestra querida compañera **Jennifer Boza Patiño**; estudio que permitirá conocer "**La Relación entre el compromiso o fidelidad con la Gestión por Procesos en la Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo**"

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

Atte,

Geraldine Torres Romero  
Oficina de Comunicaciones  
Zona Registral N°VIII-Sede Huancayo  
Telf. 064 - 247724 IP, 6466  
Cel 998060196



