

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra
en Administración de Negocios**

**Sistema de gestión de información para mejorar los servicios
de Registro Civil**

Autor: Bach. Chang Romero, Jenny Bibiane

Asesor: Mg. Mateo López, Hugo Julio

**LIMA - PERÚ
2021**

Miembros del Jurado Examinador para la evaluación de la sustentación de la tesis, que estará integrado por:

1. Presidente : Mg. Carlos Agustín Saito Silva
2. Miembro : Mg. Soledad Vizcardo Salas
3. Miembro : Mg. César Armando Echegaray Zamalloa
4. Asesor : Mg. Hugo Julio Mateo López
5. Representante de la EPG : Mg. José Abraham Falcón Tuesta

Dedicatoria

A mis hijos, mis padres, mi esposo y todas las personas que me apoyaron y estuvieron conmigo en todo momento.

Agradecimientos

A mis maestros que contribuyeron con mi aprendizaje, a mi asesor por su apoyo y a todos los profesionales por sus aportes en el desarrollo de mi trabajo de Tesis.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL ESTUDIO	10
1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	27
1.2.1 Problema General	27
1.2.2 Problemas Específicos	27
1.3. Importancia y Justificación del estudio	28
1.4. Delimitación del estudio	38
1.5. Objetivos generales y específicos	39
1.5.1 Objetivo general	39
1.5.2 Objetivos específicos	39
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	40
2.1. Marco histórico	40
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	46
2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	51
2.4. Definición de términos básicos	76
2.5. Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis	78
2.6. Hipótesis	79
2.6.1 Hipótesis general	79
2.6.1 Hipótesis específicas	79
2.7. Variables	80
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	81
3.1. Tipo, método y diseño de la investigación	81
3.2. Población y muestra	84
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87
3.4. Descripción de procedimientos de análisis	91
Capítulo IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	92
4.1. Resultados	92
4.2. Análisis de resultado o discusión de resultados	120
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	138
REFERENCIAS	140
ANEXOS	143
Anexo 1: Declaración de Autenticidad	143
Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación	144
Anexo 3: Matriz de consistencia	145
Anexo 4: Matriz de Operacionalización	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: <i>Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Provincial - TUPA</i>	20
Tabla 02: <i>Tiempo Promedio de Atención en la Oficina de Registro Civil en minutos</i>	22
Tabla 03: <i>Costos Promedio para la Obtención de copia certificada de acta en soles</i>	23
Tabla 04: <i>Técnicas e instrumentos</i>	90
Tabla 05: <i>Matriz de Análisis de datos</i>	91
Tabla 06: <i>Cantidad de Actas Solicitadas y Atendidas año 2016</i>	99
Tabla 07: <i>Cantidad de Actas solicitadas y atendidas año 2017</i>	104
Tabla 08: <i>Pre test, Tiempo de Atención</i>	106
Tabla 09: <i>Cantidad de personal que labora en la Oficina de Registro Civil</i>	108
Tabla 10: <i>Resumen de los cargos estructurales de la Sub Gerencia de Registro Civil</i> ..	109
Tabla 11: <i>Cuadro de identificación de necesidades de capacitación</i>	111
Tabla 12: <i>Post test: Tiempo de atención</i>	112
Tabla 13: <i>Pre Test Costo del Servicio</i>	114
Tabla 14: <i>Costos Promedio para la obtención de copia certificada de acta en Soles</i> ...	115
Tabla 15: <i>Post Test Costo del Servicio</i>	118
Tabla 16: <i>Cantidad de Actas Solicitadas y Atendidas año 2016</i>	120
Tabla 17: <i>Indicador Pre test</i>	121
Tabla 18: <i>Cantidad de Actas Solicitadas y Atendidas año 2017</i>	122
Tabla 19: <i>Indicador Post test</i>	122
Tabla 20: <i>Estadísticos Descriptivos Pre Test</i>	124
Tabla 21: <i>Estadísticos Descriptivos Post Test</i>	124
Tabla 22: <i>Resumen de Procesamiento de casos en el SPSS</i>	124
Tabla 23: <i>Prueba de Normalidad</i>	125
Tabla 24: <i>Muestras Independientes capacidad de repuesta Pre y Post</i>	127
Tabla 25 <i>Prueba de muestras independientes indicador Pre Test y Pos Test</i>	127
Tabla 26: <i>Indicador Pre Test</i>	128
Tabla 27: <i>Indicador Post Test</i>	129
Tabla 28: <i>Estadísticos Descriptivos muestra Pre Test</i>	130
Tabla 29: <i>Estadísticos Descriptivos muestra Pos</i>	130

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 01:</i> Horas necesarias para completar un trámite, por país. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 19)	11
<i>Figura 02:</i> Dificultad de Trámites por País. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 59).....	12
<i>Figura 03:</i> Tipo de Trámite por país. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 42).....	13
<i>Figura 04:</i> Tipo de Trámite realizado total ALC. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 41)	14
<i>Figura 05:</i> Canal de Atención utilizado por tipo de Trámite. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 44).....	14
<i>Figura 06:</i> Horas necesarias para completar los trámites de identificación o registro civil por canal presencial. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017)	15
<i>Figura 07:</i> Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC. Perú. (www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm , 2020)	16
<i>Figura 08:</i> RENIEC Registros Civiles. Perú.	17
<i>Figura 09:</i> Archivos de los Registros Civiles. RENIEC.	18
<i>Figura 10:</i> Actas deterioradas en los Registros Civiles. RENIEC	19
<i>Figura 11:</i> Registro Civil de una Municipalidad. Perú. RENIEC.	21
<i>Figura 12:</i> Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM)	29
<i>Figura 13:</i> Copia certificada en forma automática.	30
<i>Figura 14:</i> Gestión de la información para mejorar los servicios a los ciudadanos	32
<i>Figura 15:</i> primeros resultados con la implementación de la metodología Scrum en la Municipalidad de Posadas	34
<i>Figura 16:</i> Cronología de emisión de actas registrales en el Perú (Ruiz, 2017, pág. 31). 42	
<i>Figura 17:</i> Etapas del ciclo PDCA y su correlación con los procesos de Scrum. (SCRUMstudy, 2017, pág. 100).....	63
<i>Figura 18:</i> cuadro comparativo Scrum vs Gestión Tradicional de Proyectos. Libro SCRUM Study pág. 22.....	67
<i>Figura 19:</i> Flujo de Scrum para un sprint (SCRUMstudy, 2017, pág. 2).....	69

<i>Figura 20:</i> Mapa conceptual que sustenta las hipótesis. Elaboración propia	78
<i>Figura 21:</i> Diseño de la investigación Pre Prueba y Post Prueba. Roberto Hernández Sampieri, 2010, Pág. 136	83
<i>Figura 22:</i> Macro Procesos de la Municipalidad Provincial. Elaboración propia.....	94
<i>Figura 23:</i> Organigrama estructural de Secretaria General de la Municipalidad Provincial. Elaboración Propia.....	94
<i>Figura 24:</i> Modelo de Implementación de la Gestión del Sistema de la Información. Elaboración propia	98
<i>Figura 25:</i> Proceso actual para la atención del servicio de Registro Civil. Elaboración propia.....	100
<i>Figura 26:</i> Propuesta del nuevo proceso de atención. Elaboración propia.....	104
<i>Figura 27:</i> Organigrama Estructural de la Sub Gerencia de Registro Civil. Elaboración Propia	108
<i>Figura 28:</i> Cronograma de Capacitación. Elaboración Propia	112

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de plantear una propuesta de mejora del servicio al ciudadano en el registro civil de una Municipalidad Provincial con el objetivo de implementar un sistema de información en base al procesamiento de las actas registrales de la oficina de registro civil, que permita acceder a la información y brindar un mejor servicio al ciudadano.

La investigación se desarrolla principalmente para implementar el proceso de automatización del archivo de registro civil, aplicando el enfoque en la gestión de proyectos del método Scrum, con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta, el nivel de atención, apoyar en la capacitación del personal e involucrar la participación de todos los que intervienen en el proceso de atención del servicio, para la generación de mayor valor para el usuario, con la finalidad que la información sea integrada en la base de datos del Reniec a fin de resguardar los documentos físicos y que garantice la seguridad jurídica de los ciudadanos.

Comúnmente la metodología empleada para la gestión de proyectos por las empresas consultoras que realizan estos servicios, es bajo el enfoque tradicional de proyectos, en el presente trabajo de investigación se ha desarrollado bajo el enfoque de metodologías ágiles como Scrum para la gestión del proyecto piloto.

Con las nuevas tendencias de los enfoques ágiles en la gestión de proyectos se tiene un mejor alcance que permite poder realizar diferentes estrategias en la gestión de proyectos, realizar las comparaciones en la elección del enfoque a implementar llegando a la conclusión que el implementar un enfoque ágil con el marco Scrum permiten, mejorar las comunicaciones con los funcionarios y usuarios lográndose mejorar la calidad del servicio mediante la participación de los involucrados y la anticipación a tener mayores reprocesos y riesgos durante la ejecución de los proyectos.

Palabras clave: Metodología Scrum, Gestión de Proyectos, Gestión de Procesos, Mejora continua, servicio de Registro Civil, actas registrales

ABSTRACT

This research work has been carried out in order to propose a proposal to improve the service to the citizen in the civil registry of a Provincial Municipality with the aim of implementing an information system based on the processing of the registry records of the office of civil registry, which allows access to information and provide a better service to citizens.

The research is developed mainly to implement the automation process of the civil registry file, applying the approach in project management of the Scrum methodology, with the purpose of improving the response capacity, the level of attention, support in the training of the staff and involve the participation of all those who intervene in the service attention process, for the generation of greater value for the user, with the purpose that the information is integrated into the Reniec database in order to protect the physical documents and that guarantees the legal security of citizens.

Commonly, the methodology used for project management by consulting companies that perform these services is under the traditional approach of projects, in this research work has been developed under the approach of agile methodologies such as Scrum for the management of the pilot project.

With the new trends in agile approaches in project management, there is a better scope that allows to carry out different strategies in project management, make comparisons in the choice of the approach to implement, reaching the conclusion that implementing an agile approach With the Scrum framework, they allow to improve communications with officials and users, improving the quality of the service through the participation of those involved and the anticipation of having greater reprocesses and risks during the execution of projects.

Keywords: Scrum Methodology, Project Management, Process Management, Continuous Improvement, Civil Registry service, registry records

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es una propuesta para la implementación de la Gestión de la Información en el servicio de registro civil que se brindan en una Municipalidad Provincial, con el objetivo de realizar la atención del servicio que, a través de la mejora en el proceso de atención, y el procesamiento de las actas registrales permita brindar un mejor servicio al ciudadano, y facilite el acceso a una mayor calidad de los servicios públicos.

La demanda de una gestión moderna con enfoque de servicio al ciudadano es el que caracteriza al impulso de la nueva gestión en la Administración Pública en el Perú, siendo necesario para poder mejorar la calidad de los servicios públicos y lograr resultados que impacten en el ciudadano, no solo contar con el uso de tecnología para la automatización de los procesos y procedimientos, es necesario crear una cultura en las instituciones del Estado que aporte valor al ciudadano.

Considerando que los trámites cumplen con la función de conectar a las personas y a las empresas con los servicios y las obligaciones del gobierno, los cuales deben ser transparentes, rápidos y estar disponibles en el momento que son necesarios (en línea).

En nuestro país algunos trámites son difíciles, lentos, vulnerables a la corrupción, y terminan excluyendo a las personas con menos recursos, en su mayoría aún se gestionan en persona y en papel, por lo tanto se pierde tiempo entre, ventanillas, oficinas e instituciones, así mismo las empresas pierden horas productivas que perjudican a la competitividad, y lo más crítico aún es que el Estado al realizar procedimientos complejos y manuales, no logra conectar las políticas públicas con el público objetivo, en conclusión este problema afecta a la todos los ciudadanos.

El registro civil, es la institución encargada del derecho a la identidad, la cual acredita la identidad jurídica de las personas, y acompaña al ciudadano a lo largo de su vida, es por esta razón que resulta fundamental que los sistemas de registro civil cumplan con sus objetivos y funciones así mismo actualmente es importante, tener la disponibilidad de estos documentos, y la información actualizada de los hechos vitales como nacimientos,

matrimonios, divorcios, defunciones, porque de ellos dependen una serie de derechos individuales, de cada persona como los derechos humanos, el nombre e identidad, la protección de la familia, etc.

El presente trabajo se debe a la iniciativa de investigar como apoyar con servicios especializados, a mejorar la gestión de algunas instituciones como Reniec que ha venido trabajando continuamente en la modernización de sus procesos, siendo una de las instituciones que ha impulsado el desarrollo de servicios al ciudadano con el soporte en las tecnologías de información, la gestión de proyectos y que vienen dando avances a nivel de conectividad entre las instituciones públicas.

Por tal motivo el objetivo del presente trabajo es mejorar los sistemas de información y continuar que los servicios en la emisión de las actas registrales que físicamente se encuentra aún en los archivos de la municipalidad provincial para que puedan ser más accesibles a los usuarios, con el apoyo de metodologías de gestión de proyectos como Scrum, que permita alcanzar mejores resultados en la implementación de este tipo de proyectos.

Scrum es un conjunto de buenas prácticas de trabajo cuyo propósito es entregar productos con el mayor valor posible, utilizándose diversos procesos y técnicas de gestión de proyectos, producto y de trabajo para así mejorar continuamente el producto, el equipo y el entorno de trabajo logrando beneficios en corto tiempo (entrega de valor), rápida respuesta los cambios y una permanente colaboración del equipo de trabajo con los clientes y usuarios quienes esperan de mejores resultados, en este caso los ciudadanos y por tanto, la relación con los servicios que presta la administración pública sea cada vez mayor, considerando que los gobiernos locales, generalmente son percibidos como instituciones resistentes al cambio.

En el presente documento se describen los siguientes capítulos:

En el Primer Capítulo, se describe el planteamiento, la formulación del problema general y los problemas específicos, la importancia y justificación de estudio, delimitación del estudio, el objetivo principal y los objetivos específicos de la investigación.

En el Segundo Capítulo, se describe el marco histórico de la investigación, las investigaciones relacionadas, la estructura teórica científica que sustenta la base teórica de la investigación, la definición de términos básicos, los fundamentos teóricos, la hipótesis general y las hipótesis específicas y las variables.

En el Tercer Capítulo, se desarrolla el marco metodológico, el tipo, método y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la descripción de los procedimientos de análisis del problema identificado en el trabajo de investigación.

En el Cuarto Capítulo, se desarrolla la aplicación de las herramientas teóricas y el análisis estadístico, para la prueba de la hipótesis, con la validación de los resultados obtenidos, en el desarrollo de la investigación que cumpla con los objetivos propuestos del trabajo de investigación.

En el Quinto Capítulo se describen las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción del problema

En la actualidad los accesos a los servicios son cada vez más ágiles, rápidos y oportunos, la atención y compra de productos se pueden realizar a través de la internet, teniendo una mayor cantidad de canales de distribución, y con el desarrollo de la tecnología de la información, permite mejorar los procesos y el tiempo de respuesta para la atención de los servicios de forma oportuna.

Para tener el acceso a mejores servicios es importante contar con los debidos documentos de identificación los cuales son esenciales para cada persona, individuo o persona jurídica, contar con los documentos en el momento necesario y de forma inmediata es lo que espera el ciudadano de las instituciones encargadas de custodiar esta información y otorgar el documento o información cuando lo requiere.

De la disponibilidad de estos documentos, dependen una serie de derechos individuales, incluidos la protección de los derechos humanos, protección de la familia, la identidad de la persona, la nacionalidad, acceso a educación, salud, derecho al voto, pensiones de jubilación, servicios sociales, etc.

La obtención de estos documentos están sujetos a trámites que deben realizar los ciudadanos ante diferentes organismos públicos, estos trámites o servicios públicos transaccionales son importantes porque cumplen la función de conectar a los ciudadanos y a las empresas con los servicios y las obligaciones del gobierno, estos trámites en su mayoría son complicados, lentos y frágil a la corrupción debido a que en su mayoría son trámites que se realizan presencialmente y en papel, generando costos de transacción a los ciudadanos y a las empresas debido a los tiempos (traslados, viajes,etc) que generan el poder acceder a ellos.

De acuerdo a la información publicada por él (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017), en El fin del Trámite Eterno, proporciona datos de los principales indicadores de los problemas en la atención de los diferentes trámites que se presentan en los países de América Latina.

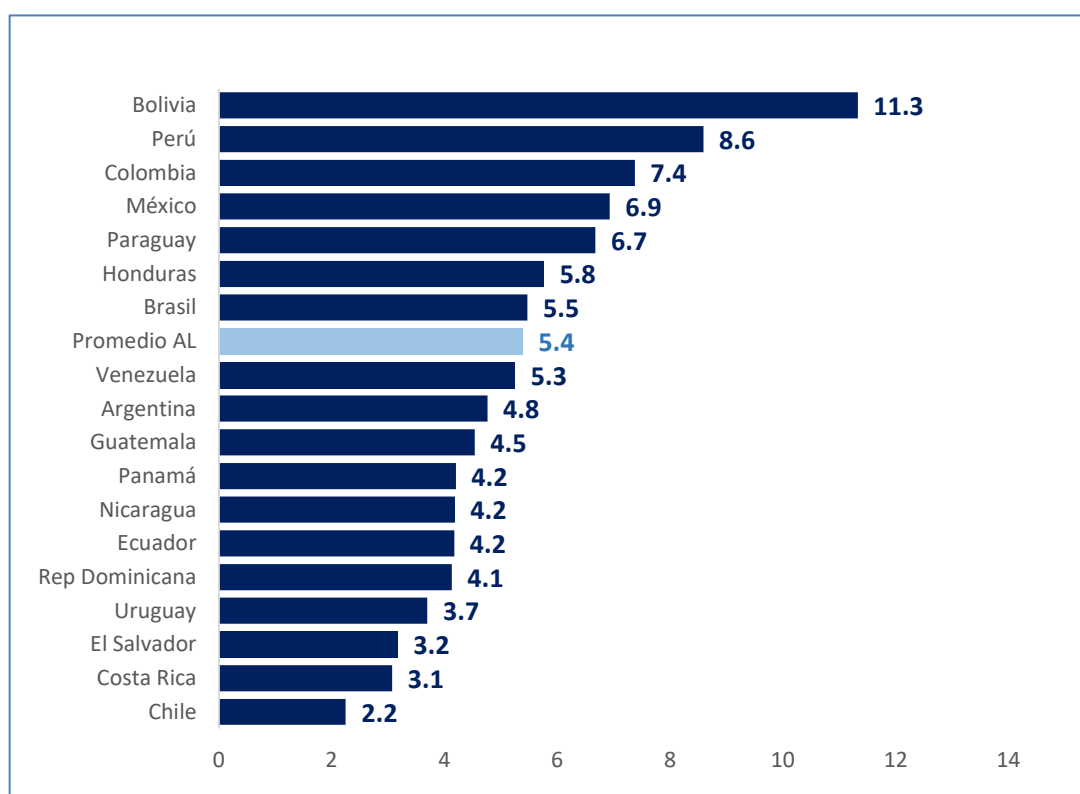


Figura 01: Horas necesarias para completar un trámite, por país. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 19)

Como se muestra en la figura 1, las horas que se necesitan para completar un trámite en los diferentes países de América Latina, en donde se ha considerado información

desde tomar el transporte público, estar en la fila, esperar en ventanilla, revisar un aviso, llenar un formulario o solicitud, enviar una carta o incluso aprender a utilizar una página web, realizar o gestionar un trámite puede ser complejo, esta complejidad para lograr realizar un trámite en la región toma un promedio de 5,4 horas, debido a que en su mayoría la cantidad de requisitos solicitados llevan a realizar varios procedimientos adicionales para lograrlo.

En la figura 2: Dificultad de trámites por país, la información indica los niveles de dificultad considerados por los ciudadanos de los servicios transaccionales o trámites por cada país de la región, considerando como indicador que la facilidad de un trámite, es aquel que solo se ha realizado con una interacción y ha demorado menos de 2 horas en realizarlo.

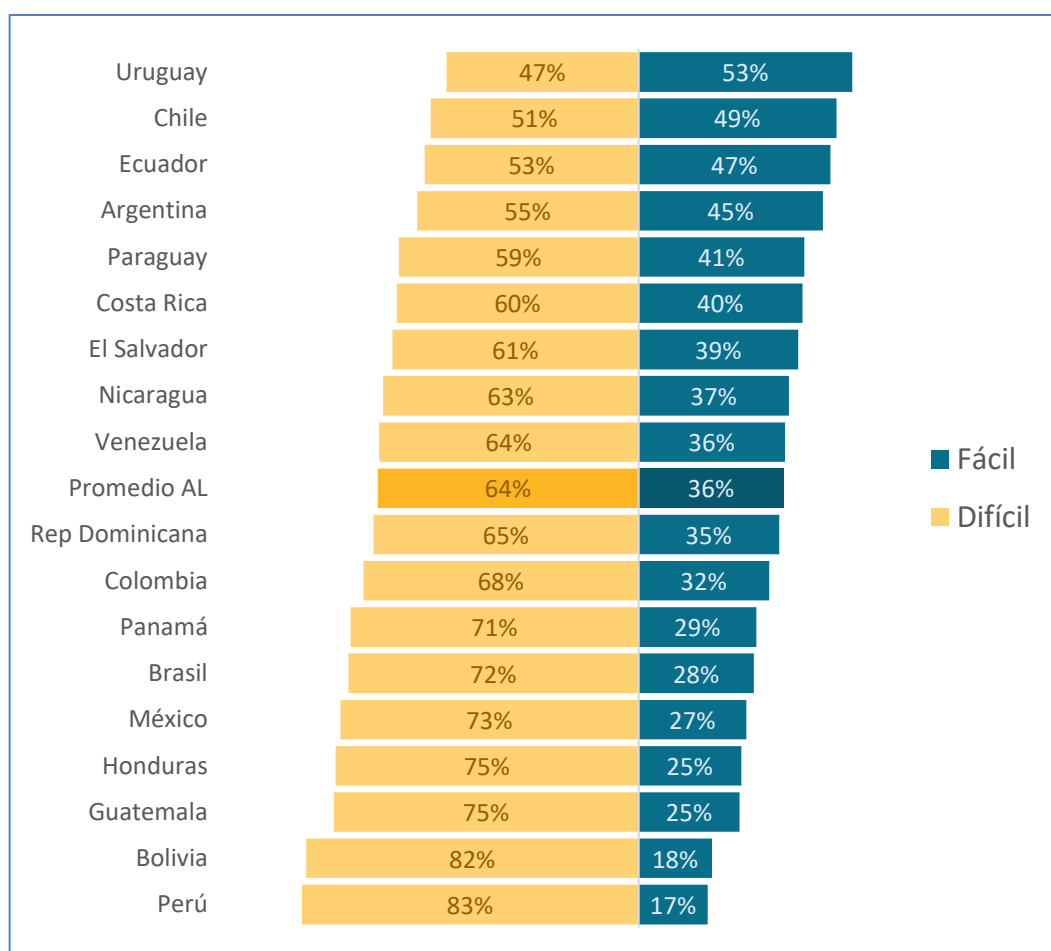


Figura 02: Dificultad de Trámites por País. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 59)

La información indica que en el Perú se considera que el 83% de los servicios transaccionales o trámites son difíciles o complejos de realizar y solo el 17% considera lo contrario, y que el tiempo para realizarlos es en promedio más de 2 horas.

La siguiente información sobre el tipo de Trámite por país (figura 3), indica cuales son los servicios transaccionales o trámites más realizados en los países de la región indicando que el mayor porcentaje se concentra en los servicios de identidad y registro civil, debido a que frecuentemente o en su mayoría estos documentos son requisitos para realizar otros trámites y el encargado de obtenerlos es el ciudadano.

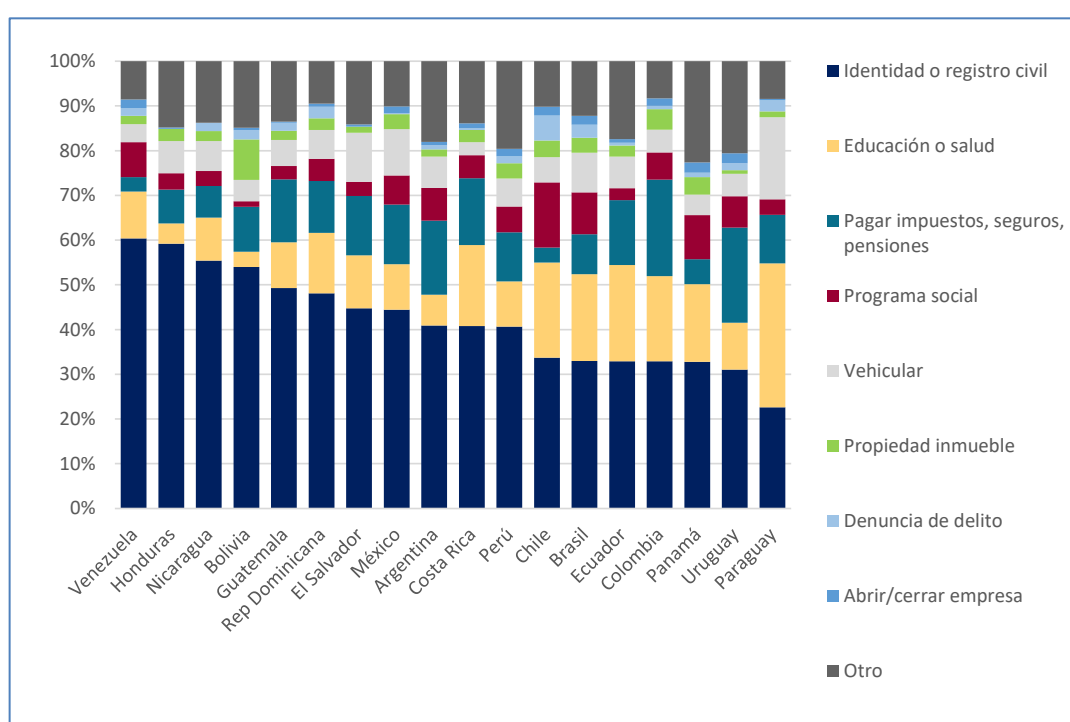


Figura 03: Tipo de Trámite por país. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 42)

así como se muestra en la figura 04 uno de los servicios transaccionales más requerido y de importancia para cada persona es el servicio de registro civil (40% a nivel de la región) porque proporciona la documentación requerida para la obtención de los documentos legales obligatorios e imprescindibles para las personas y la sociedad, como el registro de los sucesos de hechos vitales como nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones, de los ciudadanos de un país o región.



Figura 04: Tipo de Trámite realizado total ALC. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 41)

Así mismo el canal de Atención utilizado por tipo de trámite como se muestra en la figura 05; es el canal presencial por el que mayormente se realizan los trámites, los datos muestran que, a nivel regional, el 89% se realiza de forma presencial, esta cifra varía entre sectores: mientras que aproximadamente el 80% de los trámites empresariales es totalmente presencial, bajo esta modalidad más del 90% de los trámites de identidad y registro en la región son realizados.

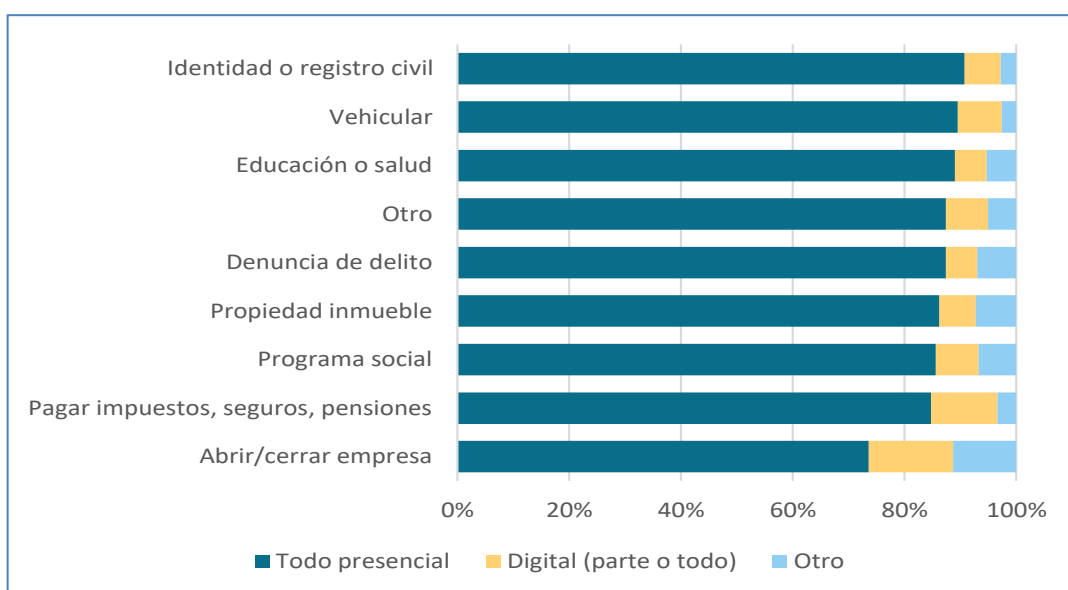


Figura 05: Canal de Atención utilizado por tipo de Trámite. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017, pág. 44)

En la figura 06 se indican las horas necesarias para completar el trámite de identidad o registro civil por la modalidad presencial, a nivel de países de la región el Perú muestra 4.5 horas, habiendo mejorado en comparación a otros países como Colombia y Bolivia.

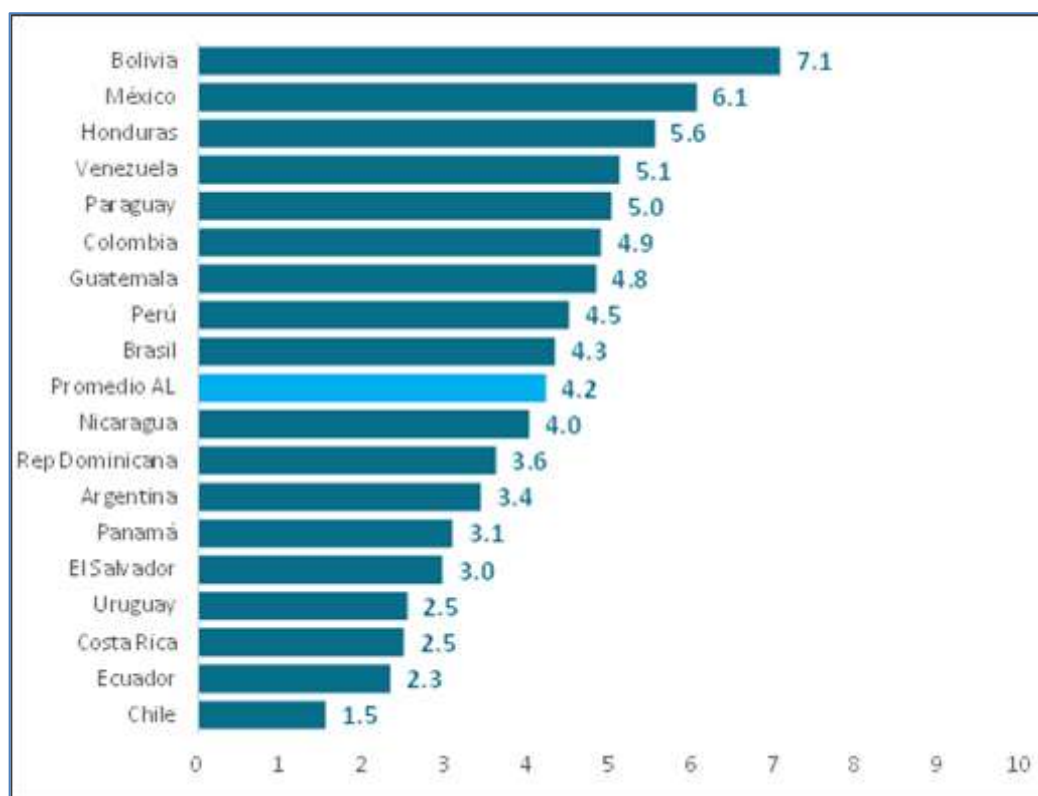


Figura 06: Horas necesarias para completar los trámites de identificación o registro civil por canal presencial. (Banco Interamericano de Desarrollo- Bid, 2017)

De acuerdo al Perfil (Banco Interamericano de Desarrollo, Bid, 2018), Proyecto de Mejora de los Servicios de Registro Civil e Identificación, Perú es uno de los países de la región que más ha logrado un mayor avance en cuanto al registro y la identificación de sus habitantes.

Efectivamente, la tasa de sub registro en Perú es de 4,4% (130,000 niños), por debajo del 8,0% promedio en América Latina y el Caribe¹. A su vez, la tasa de personas con documento de identidad fue de 98.9% en el 2015. La evolución ha sido muy importante pues en el 2005 esta tasa era de 59.2%. (Banco Interamericano de Desarrollo, Bid, 2018, pág. 1)

En nuestro país el Registro Nacional de Identificación y Registro Civil – Reniec es la única entidad a la cual se adjudicaron las responsabilidades del registro civil y la identificación (Ver Figura 07).



Figura 07: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC. Perú. (www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm, 2020)

En el Perú el Sistema registral lo conforman, Oficinas de Registros del Estado Civil que funcionan en municipalidades provinciales, distritales, Comunidades Nativas y Centros Poblados, por delegación titular de la función del RENIEC.

Existen Oficinas Registrales y Oficinas Registrales Auxiliares, las cuales han sido implementadas por el Reniec y son administradas en forma directa por la institución, en aquellas circunscripciones en las que se ha dispuesto la revocatoria del total de las funciones delegadas a diferentes municipalidades. (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec, 2012)

De acuerdo a la Ley 26947 a partir del año 2005, RENIEC viene incorporando a las oficinas de Registros Civiles bajo su dirección dejando sin efecto la delegación de las funciones y tareas del registro civil a las municipalidades.

Las municipalidades que han sido revocadas RENIEC asumen directamente la función y tarea del registro civil a través de sus Oficinas de Registro Civil y Estado Civil (OREC).

Sin embargo, solo 70 municipalidades a nivel nacional han incorporado el acervo documentario (archivo físico de actas registrales) a la RENIEC, 50 de Lima y Callao y 20 provincias a nivel nacional, motivo por el cual sin el procesamiento del total de

las actas registrales no es viable el acceso a estos servicios de forma remota a nivel Nacional.

Los avances en la modernización de este servicio realizados por RENIEC, se debe principalmente por que las Oficinas de Registro Civil ya se encuentran interconectadas a nivel nacional a la base de datos de RENIEC realizando los registros de inscripción (nacimiento, matrimonio y defunción, etc.), en línea evitando posibles errores en el registro de datos, los cuales ya no se realizan de forma manual, ahora se realizan directamente en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas. Ver figura 08.



Figura 08: RENIEC Registros Civiles. Perú.
Fuente: (www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm, 2020)

Traslados al lugar donde se realizó la inscripción : Debido a la falta de gestión de la información de los ciudadanos inscritos en las Municipalidades (que no se encuentran en la base datos de la RENIEC), no permite que se pueda otorgar los documento o certificados que ellos necesitan y en la mayoría de casos los ciudadanos tienen que trasladarse al lugar donde fueron inscritos para poder obtener sus

documentos (partidas, certificados, etc.); lo cual también influye en la capacidad de respuesta de este servicio debido a que aún se encuentra pendiente el procesamiento digital del archivo de actas registrales para mejorar la atención del servicio de Registro Civil. Ver figura 09.



*Figura 09: Archivos de los Registros Civiles. RENIEC.
Fuente: (www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm, 2020)*

Alta Rotación de Personal: debido a que el personal que labora en el Registro Civil (registradores civiles, auxiliares, especialista, etc.) son cambiados o trasladados, todo esto debilita el grado de especialización y de conocimiento en materia registral y de hechos vitales requeridos para la realizar de su función y la atención del servicio.

Consulta del archivo físico de actas registrarles para la atención del servicio: La debilidad de no contar con el procesamiento digital del archivo de registro civil, no permite poder mejorar la atención de la información requerida para emitir las actas registrales de manera electrónica, como ya se vienen realizando en Lima y Callao y en las provincias en las que si se ha incorporado el acervo documentario al Reniec. Ver figura 10.



Figura 10: Actas deterioradas en los Registros Civiles. RENIEC
Fuente: (www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm, 2020)

Costos adicionales: Es por ese motivo que el ciudadano tenga que dirigirse físicamente a su lugar de inscripción para acceder a este servicio, asumiendo costos de transporte, alimentación y hospedaje en algunos casos, si los documentos podrían haber sufrido algún deterioro o pérdida de los documentos físicos produciendo un perjuicio para el ciudadano y para la Reniec por ser los responsables de la custodia de la información de los hechos vitales del país.

Como se indica en la Tabla 01, se detalla la información del el tiempo de atención y los costos por los servicios de Registro Civil, se debe considerar que el presente documento aún no se encuentra actualizado debido que a partir del año 2018 el registro de las actas se realiza en línea por la automatización de las Oficinas de Registro Civil e Identificación (OREC) a nivel nacional.

Tabla 01:

Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad Provincial - TUPA

N°	Procedimiento	Tiempo de Atención según TUPA	Tiempo por Reconsideración	Costo en Soles (S/)
1	Inscripción de Nacimientos. Dentro de los 60 días de Nacido Ley 26497 Art. 46. D.S. N° 015-98 PCM	2 días	15 a 30 días	Gratuito
2	Inscripción de Nacimiento de Menores de Edad por Disposición Judicial. Dentro de los 60 días de Nacido Ley N° 26497 Art. 46. D.S. N° 015-98 PCM	2 días	15 a 30 días	Gratuito
3	Inscripción Reconocimiento de Paternidad o Maternidad Ley N° 26497. Ley N° 29032. Ley N° 26662	2 días	15 a 30 días	Gratuito
4	Inscripción de Reconocimiento por abuelos (as) en caso de muerte del progenitor, por incapacidad absoluta o relativa del progenitor Ley 27201. Código Civil N° 295 modificado por Ley 27201	2 días	15 a 30 días	Gratuito
5	Rectificación Administrativa de Nacimiento; Matrimonio y Defunción Ley 26497. D.S. N° 015-98 PCM	15 días	15 a 30 días	Gratuito
6	Rectificación Judicial o Notarial de Inscripción de Actas de Nacimiento; Matrimonio y Defunción D:L: N° 295. Ley 26497	3 días	15 a 30 días	60.00
7	Inscripción de Defunción D.S. N° 015-98 PCM	1 día	15 a 30 días	Gratuito
8	Inscripción de Adopción Código Civil art. 337. D.L: N° 26981. Ley N° 26662	2 días	15 a 30 días	30.00
9	Inscripción y Ceremonia de Matrimonio	15 días	15 a 30 días	150.00 300.00 360.00
10	Inscripción de Matrimonio en Artículo Mortis Ley N°26497	3 días	15 días	Gratuito
11	Inscripción de Matrimonio Civil realizado en el extranjero Ley N° 26497	2 días	15 a 30 días	100.00
12	Dispensa de Publicación de Edicto Matrimonial Código Civil D.L. N° 295	2 días	15 a 30 días	75.00
13	Postergación de Fecha de Matrimonio Código Civil D.L. N° 295. D.S. N° 015-98 PCM	2 días	15 a 30 días	60.00
14	Constancia de Soltería; viudez Código Civil D.L. N° 295. Ley N° 27444	2 días	15 a 30 días	40.00
15	Constancia de No Inscripción (de 2 a más años) D.S. N° 015-98 PCM. Ley N° 27444	6 días	15 a 30 días	30.00
16	Expedición y Certificación de Partidas Nacimiento, Matrimonio y defunción para Extranjería	3 días	15 a 30 días	11.00 30.00
17	Expedición y Certificación de Partidas: Nacimiento, Matrimonio y Defunción Por requerimiento Institucional, Juzgados, Consulados, Defensoría, Ministerio Público y Otros Ley 27444	3 días	15 a 30 días	Gratuito
18	Anotación y Registro de Divorcio en Partida de Matrimonio Ley No 26497	2 días		75.00
19	Búsqueda de Documentos Existentes en Archivo Ley No 27972	6 días		30.00

Fuente: Municipalidad Provincial TUPA 2018
Elaboración propia

Por lo tanto, es evidente que el problema sobre la información de los servicios que se brinda en el registro civil continua y las personas tendría que acercarse hasta la misma Municipalidad para realizar las consultas sobre el servicio que estarían requiriendo. Ver figura 11.



Figura 11: Registro Civil de una Municipalidad. Perú. RENIEC.
Fuente (www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm, 2020)

Tiempos adicionales : el problema de la investigación se centra principalmente en el caso de los servicios por emisión de copias de las Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción, debido a los problemas para los ciudadanos o las personas que ya no residen en el lugar de la inscripción y que no se encuentran en la base de datos de la Reniec; los que tienen que dirigirse a la Municipalidad, considerando un tiempo adicional de traslado para la obtención de algún certificado o documento, así mismo en el caso en que los documentos puedan tener alguna observación, problema de rectificación o error de registro, etc., estos problemas tienen un tiempo adicional para ser resuelto por la autoridad competente (Reniec).

Seguridad de los documentos físicos (seguridad jurídica): Se ha identificado que los documentos no se encuentran en ambientes apropiados para su almacenamiento y conservación, perjudicando por ser de índole personal solo al ciudadano común y que muchas veces debido a los errores en el registro podrían afectar la seguridad jurídica en muchos casos.

Si en caso que el documento o certificado no es ubicado en el tiempo indicado y este debe ser ubicado en al archivo, existe un tiempo adicional de 6 días considerando el estado de conservación del Acervo Documentario, que dependería del estado en que se encuentre organizado el archivo y como se realizan las actividades de custodia, mantenimiento y conservación de los libros de actas registrales.

De la información analizada se tiene lo siguiente:

En la tabla 02 se muestra el Tiempo Promedio de Atención en la Oficina de Registro Civil, el problema se debe a la demora en los procesos para la atención de los servicios que a pesar de contar con tiempos de atención establecidos, estos no necesariamente se cumplen, el tiempo para la obtención de la copia de un acta puede extenderse de 2 hasta 30 días debido a posibles demoras en la ubicación de los documentos en el archivo, así como posibles errores en la emisión del documento original y que podría pasar posteriormente por un proceso de Rectificación de los datos el cual podría incrementar el tiempo en la ejecución del servicio.

Tabla 02:

Tiempo Promedio de Atención en la Oficina de Registro Civil en minutos

Tiempo promedio de Espera para la Atención (1)	Tiempo Promedio de Atención en Ventanilla (2)	Tiempo de atención Total (1+2)
17.19	8.18	25.37

Fuente: Informes 2016

Elaboración propia

Adicionalmente si el ciudadano no se encuentra en el lugar en el que se realizó el registro se debe considerar el tiempo para trasladarse o el tiempo de viaje, esto depende del lugar en donde se encuentre y del medio de transporte que va a utilizar.

Tener personal encargado sin la debida capacitación sobre almacenamiento y manipulación de las actas genera en el proceso para la ubicación y búsqueda de información, demoras y cuellos de botella que impactaran en el proceso de atención así mismo el no contar con un inventario organizado de los libros registrales podría facilitar que se pueda extraviar o adulterar las actas debiendo tomar en cuenta su ubicación y antigüedad.

Por lo cual se debe realizar la propuesta para el rediseño de procesos, el procesamiento y digitalización de las actas con lo cual podría mejorar los problemas de atención y mejorar el control de los documentos.

En cuanto al Personal de atención de Registro Civil, este debe cumplir con el perfil adecuado y su formación debe estar orientada en materia registral y de identificación así como la actualización y perfeccionamiento permanente para lo cual RENIEC ha venido implementando, capacitaciones al personal; en este caso los problemas se han presentado principalmente debido a errores en el registro manual o a información incompleta (por parte de los ciudadanos), que se realizaban en las diferentes Municipalidades del país, a la fecha este problema ya ha sido solucionado porque las inscripciones y registros de las actas ya se viene realizando en línea directamente en el sistema de registros civiles del RENIEC y así evitar errores en el registro de las actas registrales.

Las capacitaciones que se realiza la RENIEC al personal son por horas durante cada año y estos se encuentran debidamente planificados, a través de la Escuela Registral.

En la Tabla 03, se muestran los costos promedio de servicios para conseguir actas registrales certificadas en la oficina registro civil y adicionalmente a estos costos por cada trámite, se debe considerar los costos por el traslado del ciudadano al lugar en donde se realizó la inscripción y esto debido a que aún no se cuenta con el procesamiento y digitalización de las actas registrales.

Tabla 03:

Costos Promedio para la Obtención de copia certificada de acta en soles

Costo Promedio por trámite (1)	Costo Promedio por Transporte (dentro de la provincia) (2)	Costo promedio para acceder al servicio por día (3)	Costo Total (1+2+3)
21.19	28.02	20.00	69.21

Fuente: Informes 2016
Elaboración propia

Así mismo si en caso que el proceso para la obtención del acta registral no se realice debido a algún problema en la emisión por observaciones o rectificaciones en el

documento los costos para el ciudadano se incrementarían por los costos de alojamiento y alimentación en los cuales tendría que incurrir si fuera necesario.

De acuerdo al Perfil del Proyecto de Mejora de los Servicios de Registro Civil e Identificación la prestación de los Servicios Registrales y de Identificación (SRI) presenta grandes variaciones, dependiendo principalmente del lugar donde se haya realizado el registro original o donde se realice el trámite. (Banco Interamericano de Desarrollo,Bid, 2018, pág. 3)

La diferencia se deriva básicamente del grado de digitalización y conectividad de las oficinas en las que se deba acceder a los servicios y esto se ve reflejado en tres grupos de ciudadanos: el primero, está conformado por quienes acceden a servicios que son de calidad relativamente alta y con importantes oportunidades de mejora (corresponde al 32% de la población, fundamentalmente habitantes de Lima); el segundo, conformado por quienes tienen acceso a los servicios, pero estos son de calidad relativamente baja (59% de la población, correspondiente a municipios provinciales y distritales); y el tercero, conformado por quienes aún no reciben el Servicios Registrales y de Identificación - SRI o estos son extremadamente precarios (9% de la población, correspondiente a comunidades nativas y centros poblados).

En este sentido se ha identificado como problema principal el alto costo de transacción para la obtención de SRI de los peruanos que viven o nacieron fuera de Lima. Este problema principalmente, se encuentra asociado con la baja calidad en general y al gran *stock* de actas en papel que no han sido digitalizadas, impidiendo que sean integradas a la base de datos de Reniec y por lo tanto accesibles desde cualquier oficina automatizada; la gran cantidad de actas registrales con errores, las escritas originalmente a mano, lo que ocasiona costos a los ciudadanos y la cobertura precaria en algunas zonas del país y con la baja eficiencia de los SRI. (Banco Interamericano de Desarrollo,Bid, 2018, pág. 2)

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Reniec, Es entre las instituciones públicas una de las que más ha venido avanzando en el desarrollo e innovación de sus servicios al ciudadano, con apoyo de la tecnología de información así como implementado metodologías en gestión de procesos, desarrollando software

a medida, automatización de funciones por medio del desarrollo de aplicaciones, etc, bajo un soporte e infraestructura tecnológica, sus principales productos son el DNI, el DNI electrónico la identificación biométrica y servicios en línea los cuales vienen siendo utilizados por los usuarios.

Pero existe una brecha de servicios que aún no se ha logrado cubrir y es el caso de la emisión de las copias certificadas de partidas que aún no han sido procesadas, las cuales se encuentran en el acervo documental o archivo de las municipalidades ubicadas en todas las provincias y distritos del país y que el ciudadano aún no puede acceder a la información de forma oportuna.

De acuerdo a lo descrito y aun con todo el adelanto tecnológico que Reniec, viene desarrollando a los servicios que brinda, esta problemática continúa sin ser solucionada hasta la fecha.

Para poder solucionar esta clase de problemas las instituciones públicas tienen que elaborar proyectos de inversión los cuales deben ser aprobados y autorizados por las autoridades competentes, para la ejecución de estos proyectos en su mayoría estos pueden ser realizados por empresas o en su defecto por la misma institución, lo importante es que se utilicen metodologías que permitan realizar la ejecución o implementación de los proyectos y se logre los resultados esperados.

Por lo tanto, el éxito de un proyecto y/o servicio no solo depende de la metodología o la Tecnología que se utilice también dependerá que tan eficiente se realice la gestión de proyectos que garantice el logro del resultado esperado y la identificación de los riesgos de forma oportuna, generando un valor agregado en su ejecución.

En la investigación realizada, la gestión de proyectos se complementa con la operación en la implementación de la mejora como la digitalización del acervo documental o la automatización de las funciones del archivo de registro civil, con la atención y la gestión de la información.

Los proyectos desarrollados en el Perú, por lo general no cumplen con los periodos indicados en la ejecución o exceden los montos aprobados de inversión, en algunos

casos se deben realizar ampliaciones o contratos adicionales, para lograr cumplir con los resultados esperados, en varios casos se debe a una gestión de proyectos realizada de forma deficiente, en tal sentido adoptar metodologías para la gestión de proyectos, es una necesidad, que en las instituciones del Estado ya lo vienen requiriendo para la ejecución de los proyectos o servicios requeridos.

La que se viene aplicando, es la metodología de gestión de proyectos, de acuerdo a los Fundamentos para la Dirección de Proyectos o Guía del PMBOK (Project Management Book of Knowledge) en la cual se describe actividades, procesos, métodos y buenas prácticas de gestión de proyectos, el libro es conocido a nivel mundial y aplicado debido a que sus estándares pueden ser utilizados en la mayoría de proyectos de inversión.

El presente trabajo de tesis propone desarrollar la gestión de proyectos para la implementación de un Sistema de Gestión de Información para mejorar los servicios de Registro Civil en una Municipalidad, sobre la base del enfoque SCRUM para la gestión ágil de proyectos, con el objetivo de estandarizar los procesos y mejorar la eficiencia de los proyectos que realiza el estado, como una propuesta alternativa debido que actualmente ya se viene aplicando la metodología estándar del PMBOK

Scrum pertenece al grupo de metodologías Agile, la cual es una nueva tendencia en cuanto a metodologías que muchas empresas las vienen utilizando entre las cuales tenemos: Kanban Development, Lean Development, Extreme Programming, Feature Driven Development, las cuales surgen como una alternativa a las metodologías formales, sobre todo en proyectos de desarrollo de software pero que ahora pueden ser aplicados a todo tipo de proyectos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo mejorar el servicio de registro civil?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo mejorar la capacidad de respuesta del servicio de registro civil en una municipalidad provincial?
- ¿Cómo mejorar el nivel de atención del servicio de registro civil en una municipalidad provincial?
- ¿Cómo reducir los costos del servicio de registro civil en una municipalidad provincial?

1.3. Importancia y Justificación del estudio

✓ Importancia del estudio

Gestionar adecuadamente la información de los hechos vitales para cualquier persona es de suma importancia debido a que forman parte del legado documental de la persona, necesario para su identificación y su estado civil, y que especialmente el ciudadano que ha nacido en alguna provincia del país puede contar con esta información en cualquier lugar donde se encuentre y no tener que trasladarse al lugar en donde fue inscrito para poder obtener dicha información.

Esta información es necesaria para cualquier trámite legal, como ya se vienen realizando con las personas inscritas en Lima y Callao y en algunas provincias que si han procesado su información y se encuentra en la base de datos del RENIEC y en algunos casos de ciudadanos que ya residen en el extranjero y que sus documentos aún están pendientes de ser procesados y entregados a la RENIEC para su resguardo físico legal.

La ley N° 26497, que dispone a Reniec como la institución responsable de la inscripción de los nacimientos, matrimonios y defunciones, y la emisión de los documentos que acreditan la identidad de las personas naturales y mejorar los servicios de las oficinas de registro civil en las provincias a nivel nacional. (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec, 2012, pág. 36)

El avance en cuanto al procesamiento de digitalización de actas en las Oficinas registrales incorporadas al RENIEC, solo se ha realizado en 15 municipios provinciales y 53 distritales, en 12 años número bastante bajo para un país de 196 provincias y 1,874 distritos (Ruiz A., 2017, pág. 66)

Lo cual indica que las personas o ciudadanos inscritos en las 181 provincias (196-15) y en los 1,821 distritos (1874-53), no podrían obtener las copias certificadas

de sus partidas y para obtenerlas tendrían de viajar o trasladarse de ser el caso hasta la misma OREC para poder acceder a este servicio.

Por lo que la importancia de realizar este trabajo como un proyecto piloto permitirá poder evaluar la posibilidad de cumplir con el Ley en la tarea de masificar a nivel nacional con la incorporación del total de las partidas del resto de oficinas registrales que aún continúan bajo la responsabilidad municipal que pueden pasar a la RENIEC para formar parte del acervo documentar de la Reniec.

Actualmente en los Registros Civiles ubicados en las Municipalidades a nivel nacional ya no realizar el registro de hechos vitales manualmente, sino a través del Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) (Figura 12).



Figura 12: Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM)

Es así que a partir del año 2013 el RENIEC viene implementando su estrategia para lograr la integración de las Oficinas de Registros Civil a nivel Nacional con la conexión a la Base de Datos del RENIEC registrando información directamente en el sistema, de los nacimientos, matrimonios y defunciones, consolidando la información de los hechos vitales y los actos modificatorios del estado civil de los ciudadanos peruanos a nivel nacional. (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec, 2012, pág. 39)

De esta forma se reduce sustancialmente las equivocaciones al momento de registrar los datos, es así que el ciudadano que hayan registrado sus hechos vitales (partida de nacimiento, matrimonio y defunción) después del año 2013 podrán acceder a sus documentos certificados de manera automática, pero el problema continúa para los ciudadanos que han registrado sus hechos vitales antes del 2013 y que aún no se encuentran registrados en la base de datos de RENIEC. Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**



Figura 13: Copia certificada en forma automática.

Como se indica el problema para el ciudadano aun continua, debido a los gastos para trasladarse al lugar de la inscripción del acta, en algunos casos se debe esperar varios días para la obtención de los certificados este tiempo dependerá de la situación en la que se realizó el registro al momento de la inscripción y como se encuentren las actas (con errores en el registro, manipulación, alteración o maltrato físico del documento) debido a la forma en que se han mantenido la conservación de estos documentos.

Los Problemas se han originado principalmente porque el registro civil no se encuentra integrado en ninguno de los niveles de Gobierno, Provincial, distrital o de Centro Poblado en algunos casos y centralizado en cada OREC municipal, continuando con la centralización del servicio solo para los ciudadanos inscritos en Lima y algunas provincias, así mismo debido a la diversidad de criterios en el

registro civil, han generado errores en la interpretación y controversias en materia registral y la falta de mejores condiciones para la seguridad y resguardo de los libros registrales.

Estos problemas deben ser solucionados sobre todo por la importación de la Seguridad Jurídica de los ciudadanos, en la validación de los datos para evitar posibles alteraciones en el registro, falsos registros o deterioro de los documentos lo cual impactarían directamente en el ciudadano para el ejercicio de sus derechos en tramites registrales y de índole judicial.

Son importantes los avances que viene realizando la RENIEC en cuanto a la gestión de la información para mejorar los servicios a los ciudadanos, utilizando la tecnología actual y aplicando los métodos apropiados para mejorar cada vez más en el servicio. Ver figura 14.

Con el enfoque a los ciudadanos es en alguna medida poder conocer que, si es posible tener instituciones que se preocupan por mejorar su forma de operar agregando valor y cumpliendo con la función para la cual fue creada, así como tratar de reducir las diferencias sociales que existe entre los ciudadanos que han nacido en de Lima con los que han nacido en las otras regiones del País

Por lo tanto, es importante mejorar los tiempos de atención y la calidad de los servicios que se brinda al ciudadano, debido a que el tiempo para la obtención de la copia de un acta puede extenderse de 2 días hasta 30 días en caso que los documentos no se encuentren de forma correcta y tenga que recurrir algún tipo de rectificación,

Es así que la Automatización de las funciones del Registro Civil en la Municipalidad son necesarias de implementar principalmente digitalización y el procesamiento de las actas registrales no solo para agilizar y mejorar los tiempos y la capacidad de respuesta de los tramites solicitados, sino también se podría resguardar adecuadamente las actas registrales y documentos físicos de forma segura y que garantice gestionar la información de los ciudadanos y mantener actualizada la información de los hechos vitales.



Figura 14: Gestión de la información para mejorar los servicios a los ciudadanos

Con la Automatización de las funciones del Registros civil la información del acervo documentario debe ser digitalizada y almacenada en medios magnéticos, lo cual permitirá que las actas puedan ser consultadas y emitidas de forma automática, reduciéndose considerablemente el tiempo de atención en la misma localidad.

Posteriormente con la implementación de la Gestión de Información, el procesamiento y la digitalización de las actas registrales, se contaría con el acervo documental preparado para su incorporación a la base de datos de la RENIEC lo cual permitiría que el ciudadano pueda obtener copias de las actas registrales sin la necesidad de trasladarse hasta el lugar de la inscripción reduciendo los tiempos de viaje y los costos (transporte, alimentación y hospedaje).

✓ **Justificación del estudio**

Justificación Teórica

Para cada institución gestionar la información de los clientes y usuarios en este caso de los ciudadanos es indispensable para brindar mejores servicios más aun

tratándose de la información del servicio de registro civil que es fundamental porque le permita registrar sus hechos vitales.

En la actualidad la inscripción en los registros civiles se realiza en línea y de forma automática debido al sistema de registro civil implementado por la RENIEC a nivel Nacional, sin embargo, la información que se encuentra en los archivos y que aún está pendiente de procesar no se encuentra integrada por lo que los ciudadanos que necesitan uno de estos documentos, deben acercarse a la oficina de registro civil del lugar de su inscripción para solicitar dicho documento.

Justificación Metodológica

El objetivo de un sistema de registro civil es registrar y establecer los documentos estipulados por la ley relacionados con el comienzo y fin de la vida, y cambios del estado civil de las personas (nacimientos, defunciones y matrimonios) (Inei, 2010, pág. 19)

Por lo tanto, implementar la gestión de la información para desarrollar un sistema de registro que permite satisfacer necesidades de datos, proporcionar estadísticas para ser utilizadas en la planificación y formulación de planes y programas sociales en apoyo a la niñez, personas vulnerables y a la protección de los derechos humanos, es importante para toda institución del Estado de acuerdo a las funciones que realizan.

RENIEC viene cumpliendo esta función, pero aún está pendiente la digitalización y el procesamiento del archivo en las provincias que hasta la fecha no han sido incorporadas en el registro de RENIEC, lo cual podría deberse a la falta de presupuesto para realizarlo. Con el rediseño de procesos se podrá reducir actividades que no generen valor a y la oportunidad de poder medir si se cumplen los tiempos de atención indicados.

Así mismo la capacitación del personal con el perfil adecuado puede garantizar mejorar los niveles de atención a los ciudadanos, este perfil deberá tener conocimientos para la resolución de problemas en documentos o actas que

contengan errores en la inscripción o que se encuentren en mal estado, y por estos motivos no puedan ser procesados o digitalizados.

La metodología propuesta para la Gestión de Proyectos, es Scrum la cual es una metodología que permite la constante revisión del proyecto en cada etapa de su implementación, así como el trabajo colaborativo de todos los involucrados del proyecto.

De acuerdo a la información de la Municipalidad de Posadas se cuenta con los Primeros Resultados y Lecciones Aprendidas de la implementación de la metodología Scrum, en una municipalidad.

En la figura 15 se muestran los primeros resultados obtenidos con la implementación de la metodología Scrum en la Municipalidad de Posadas (Municipalidad de Posadas, 2016, pág. 37)

Tabla 4. Evolución de las mejoras esperadas al implantar SCRUM

Punto a mejorar por el municipio	Resultados hasta el momento
Es necesario dar respuestas rápidas a los cambios en las diferentes áreas.	Los participantes de la capacitación y de la reunión de planificación para el proyecto piloto han coincidido en los beneficios de SCRUM. Entre las características más destacadas: la forma de planificación, el uso de historias de usuario como elemento de gestión de requerimientos y la continuidad en las iteraciones.
Existía un déficit en la visibilidad de las tareas realizadas por el equipo	Las reuniones diarias han mejorado la comunicación, así como el uso de la pizarra de SCRUM Todavía no se ha podido evidenciar esta característica de manera práctica. Se han programado capacitaciones para incorporar conceptos de “programación ágil”:
La gran cantidad de tecnología provoca problemas en el mantenimiento de los desarrollos	pruebas unitarias, análisis estático del código fuente e integración continua. Igualmente, es importante destacar que los miembros del equipo fueron los que advirtieron estas oportunidades de mejora

Figura 15: primeros resultados con la implementación de la metodología Scrum en la Municipalidad de Posadas

Así mismo los directivos de la municipalidad de Posadas llegaron a las siguientes conclusiones:

- En la actual es un reto para los gobiernos locales lograr responder de forma rápida al avance de la tecnología y las necesidades del ciudadano. Esto sucede en las empresas privadas, que han encontrado en los usos de las metodologías ágiles poder mejorar su productividad y responder a los cambios.
- Desarrollar un plan para implementar una metodología ágil fue una experiencia positiva y necesaria para el equipo de trabajo de la Municipalidad,
- Las capacitaciones previas, que realizó el personal, reconocieron la importancia de uso de la metodología, estableciéndose los criterios de trabajo con las técnicas indicadas.
- El personal que utilizarán la metodología logra analizar y elegir adecuadamente al personal de la misma institución.
- El proyecto piloto ha permitido que no haya problemas en la productividad para el desarrollo de la primera iteración y para la capacitación del personal.
- Los resultados preliminares concordaron con los resultados esperados, en cuanto a la productividad y la calidad de la comunicación al interno de la institución
- Con esto se quiere iniciar un camino de mejora continua, desarrollando la implantación y trabajando en otras áreas a futuro. (Municipalidad de Posadas, 2016, pág. 38)

Justificación Práctica

La investigación si permitirá resolver un problema real, porque solo una parte del registro físico de actas que se encuentran en los archivos de las Municipalidades Provinciales de nuestro país, han sido incorporadas a la RENIEC, quedando pendiente aún la incorporación del resto de actas y documentos que aun o han podido ser procesados.

Estos problemas se enfocan principalmente a la identificación de los costos adicionales para el ciudadano (tiempo y dinero) cuando necesitan un acta registral o copia certificada y no residen en el lugar en que se realizó la inscripción, los ciudadanos deben de trasladarse a la oficina de su inscripción.

Justificación Económica

El Ministerio de Economía y Finanzas viene gestionando un préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo para el financiamiento del proyecto que permita la incorporación de la información de Registros Civil a la RENIEC. A la fecha el préstamo ya ha sido aprobado realizándose las gestiones necesarias para su ejecución.

Justificación Social

Contar con la información del registro de todos los hechos vitales como nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y otros hechos relativos al estado marital y civil de las personas, que se ocurren en un distrito, provincia o país, deben generar la información oportuna, completa y precisa para la producción de las estadísticas vitales y garantizar su disponibilidad y publicación para que otras entidades del gobierno cuenten con esta información que permita focalizar de forma correcta y direccionar los servicios públicos (servicios de salud, programas sociales, etc.) a las persona que más lo necesitan.

Así mismo la inclusión de los ciudadanos a tener un mejor acceso a este servicio permitirá reducir la brecha de desigualdad que existe en todos los niveles o estratos socio económicos.

Contar con información actualizada de los hechos vitales que puede proporcionar un adecuado sistema de Registro Civil permitirá validar la adecuada ejecución de los programas sociales y la protección de los derechos humanos en beneficio de todos.

Justificación Legal

El Registro Civil, con la promulgación del primer Código Civil, dispone encargar la función de la inscripción de los nacimientos, matrimonios y defunciones,

a las autoridades municipales.

la Ley N.º 26497 del 12 de julio de 1995, crea el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, organismo encargado de organizar, y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir y actualizar los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. (Inei, 2010, pág. 19)

Así mismo se tiene las Normas Técnicas emitidas que respaldan el procesamiento de la digitalización de documentos:

- NTP 392.030.1 – Micro películas y microfichas
- NTP 392.030.2 – Medios de Archivo electrónico

1.4. Delimitación del estudio

▪ Delimitación espacial

El trabajo de investigación se ha realizado en la Municipalidad Provincial de Tumbes en el norte del país la cual serviría como Proyecto Piloto para ser replicado en todas las demás provincias del resto del país debido a que es importante mejorar el servicio de registro civil sobre la base de mejorar la gestión de la información para el beneficio del ciudadano.

▪ Delimitación temporal

El trabajo se ha realizado en un inicio desde el año 2016 actualizándose la información hasta el presente año.

▪ Delimitación Teórica

Proponer cambios en base a la Gestión de la información para mejorar los Servicios de la Oficina de Registro Civil, rediseñando los procesos de atención y la automatización del archivo de hechos vitales permitiría su registro dentro de la base de datos de la RENIEC.

Rediseñar los procesos con lo cual se puede mejorar la capacidad de respuesta de este servicio y la capacitación del personal en el manejo de los documentos (archivo) para mejorar los niveles de atención y que el ciudadano pueda recibir un mejor servicio.

Para implementar la gestión de información se realizará bajo en enfoque metodológico de la gestión de proyectos por Scrum, es una metodología agile la cual está siendo utilizada en la gestión para todo tipo de proyectos

1.5. Objetivos generales y específicos

1.5.1 Objetivo general

Implementar la gestión de información para mejorar el servicio de registro civil

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Rediseñar el proceso de atención para mejorar la capacidad de respuesta del servicio de registro civil.
- b) Implementar un plan de capacitación al personal del archivo para mejorar el nivel de atención del servicio de registro civil.
- c) Automatizar las funciones del archivo para reducir los costos del servicio de registro civil.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

Registro Civil

El Derecho Español antiguo no legislaba con respecto los Registros del Estado Civil por que la función de registrar los hechos vitales fue encargada a la Iglesia, que se sustentaba por el Derecho Canónico.

La legislación colonial dispuso por Ley en el año 1680, la elaboración de estados mensuales de los nacidos, casados y muertos, sobre la referencia de los Registros Parroquiales.

El 21 de marzo de 1749, por Real Orden de la Corona Española se ordena al Consejo Real se inscriba a todas las colonias, encargándoles que cuiden que los Libros de bautismos, matrimonios y defunciones sean archivadas en las mismas iglesias, con toda custodia y seguridad.

El 28 de Julio de 1821, con el nuevo régimen político en el Perú, originó la modificación del sistema jurídico hispano-indiano y de acuerdo con la realidad política del país, se estableció el sistema jurídico codificado

El 28 de Julio de 1852 se promulga el primer Código Civil Peruano en el que se crean los Registros del Estado Civil, siendo responsables de su gestión a los Gobernadores de distrito.

El 01 de febrero de 1856, establecidas las municipalidades se les encarga la administración de los libros de Registro del Estado Civil, bajo la vigilancia de la Corte Suprema de Justicia de la República.

Sistema Registral

Era necesario contar con un sistema confiable en materia registral civil e indispensable crear una entidad especializada en registración identificatoria.

En 1993 se dispuso la creación de RENIEC como la institución autónoma encargada de la inscripción de los hechos vitales cuya misión es la identificación de las personas naturales, lo que considera el registro y modificaciones del estado civil.

Con la creación del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, se determinó la centralización de la función registral en el Perú, después de haber estado pasado por varias instituciones, como se muestra en la figura 16.

La Ley No. 26497, instaura el Registro único de Identificación de las Personas Naturales y establece el documento nacional de identidad como cédula de identidad personal, documento público, personal e intransferible.

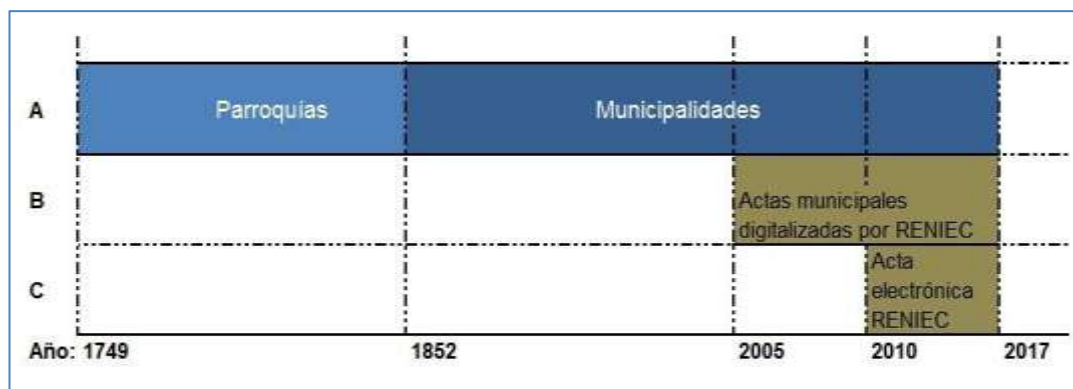


Figura 16: Cronología de emisión de actas registrales en el Perú (Ruiz A., 2017, pág. 31)

Gestión de la Información

Durante los años 80 surge la gestión de la información, con un nuevo perfil profesional enfocado en el diseño y el desarrollo de los sistemas de información en las organizaciones.

Entre 1961 y 1962 se dio su primera definición en las conferencias celebradas en el Georgia Institute of Technology.

En 1968, se dieron definiciones principales y guías para el progreso de la nueva ciencia entre los que fueron desarrollados por Borko: " Information Science: What is it? "

Borko, estableció como la "ciencia interdisciplinaria que investiga el flujo, uso y comportamiento de la información, las técnicas y manuales del proceso informativo para su eficiente almacenamiento, clasificación y recuperación.

A si mismo se desarrollaba a nivel mundial, las tecnologías de la información y la comunicación.

En la década de los años 80 la Information Management o gestión de la información, se origina como una nueva aplicación debido al desarrollo y evolución de la Ciencia de la Información y el rápido proceso de producción de información, generando condiciones reales y objetivas para su desarrollo.

En 1980 se aprobó la Paper Work Reduction Act, en donde la gestión de información se origina en los debates del congreso norteamericano, por a la necesidad de reducir los trámites burocráticos y la gran cantidad de papeleo utilizado en la administración norteamericana.

Luego surgieron los sistemas y redes de información como instrumentos necesarios para procesar la información, y convertirse en los principales componentes de la gestión de la información.

Los sistemas de información (SI) tienen como objetivo satisfacer las necesidades de información de sus usuarios por medio de la integración de los flujos de información existentes en las organizaciones que favorece el acceso rápido a todo tipo de información produciéndose el máximo rendimiento en el uso de la información y evitan la territorialidad de información (Rojas, 2006, pág. 5)

Gestión de Proyectos

La gestión de proyecto era característica de emprendimientos humanos muy antiguos, se adjudica la aparición al gran programa espacial Apolo.

La Revolución Industrial aumento la complejidad de los proyectos, debido a la industrialización de los procesos de fabricación, nuevos procesos tales como el hilado de algodón realizaron al desarrollo de fábricas de algodón grandes que utilizaba máquinas a vapor.

Siendo estos procesos interdependientes cualquier interrupción en el proceso de obtención de las materias primas o de los componentes podía dar lugar al colapso de todo el proceso. El desarrollo de los proyectos creció de forma constante.

En los años 40 la gestión de proyecto se inició por primera vez en el proyecto de elaboración de la bomba atómica en Estados Unidos, el proyecto empleó tecnologías completamente nuevas que hacían uso de hechos científicos recientemente descubiertos.

En 1957, para enfrentar esta situación, la Armada de Estados Unidos y la compañía DuPont desarrollaron, dos sistemas basados en redes. DuPont creó el método del camino crítico (MCC), y en 1958, la Armada estadounidense desarrolló la técnica de evaluación y revisión del programa (PERT).

La disciplina de la gestión de proyecto prosperó con el uso de la tecnología, y el PMI, en Estados Unidos, y la APM, en el Reino Unido, se crearon a finales de los años 60.

En la actualidad, la gestión de proyecto es la disciplina más genérica e internacionalizada del mundo. Estableció códigos de práctica estandarizados en una gran cantidad de países, y las herramientas y las técnicas de gestión de proyecto se están estableciendo cada vez más como aplicaciones estándares de la gestión. (Wallace W., 2014, pág. 43)

Scrum

Durante los años 80, Hirotaka Takeuchi e Ikujiro Nonaka definieron una estrategia en el cual el equipo de desarrollo trabaja conjuntamente para alcanzar un objetivo común desarrollando un producto flexible e incluyente.

Es así que describieron un innovado método para el desarrollo de productos al cual denominaron enfoque holístico o “rugby”, en donde un equipo trata de llegar hasta el final unidos, pasándose el balón hacia atrás y adelante.

Su enfoque está sustentado en los estudios realizados de casos de varios tipos de industrias de fabricación.

Takeuchi y Nonaka propusieron que el desarrollo de productos no debe ser de forma secuencial, como una carrera de relevos, sino que debería ser parecido al del juego de rugby, donde el equipo trabaja en conjunto y se van desplazando en unidad por el campo.

En 1995 en Austin, Texas Ken Schwaber y Jeff Sutherland, durante la presentación en la conferencia internacional sobre programación, lenguajes y aplicaciones orientadas a objetos, fue desarrollado el concepto de Scrum, así como su aplicación al desarrollo de software.

Desde esa fecha, se ha continuado mejorando y perfeccionando los conceptos y el framework de Scrum por parte de numerosos practicantes, expertos y autores de Scrum.

En los últimos años Scrum ha incrementado su aprobación, y ahora es el método de desarrollo de proyectos preferido de muchas organizaciones a nivel mundial. (SCRUMstudy, 2017, pág. 3)

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

- ✓ Ruiz D. Ángel, 2017, Perú, Con respecto a la conclusión de su investigación sobre La Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, señala que los resultados del trabajo realizado en su tesis sobre la Calidad del servicio del Registro Civil en la emisión de actas registrales por el RENIEC es considerado un servicio de nivel alto y medio; pero cuando se analiza, durante 12 años de procesamiento de digitalización de actas, la cantidad de oficinas registrales que han sido incorporadas al RENIEC solo llegan a 15 municipios provinciales y 53 distritales, considerando que en el Perú existen 196 provincias y 1874 distritos. Se recomienda continuar con el trabajo del resto de oficinas registrales que continúan a cargo de las Municipalidades.

La conclusión de la tesis citada, complementa mi investigación con información estadística en la cual se refleja la problemática descrita con respecto a la cantidad de Municipalidades que han incorporado el acervo documental, por lo que las personas o ciudadanos inscritos en las 181 provincias (196-15) y en los 1,821 distritos (1874-53), a nivel nacional no podrían obtener las copias certificadas de sus partidas y para obtenerlas tendrían que viajar o trasladarse de ser el caso hasta la misma OREC para poder acceder a este servicio, existiendo una brecha aun no cubierta en este servicio.

- ✓ Alca R. Wuilber, 2011, Perú, en su investigación, La falta de actualización de los datos del Estado Civil y el Matrimonio Civil. Efectos jurídicos en la seguridad jurídica y el tráfico comercial. Describe que la problemática por la falta de actualización de los datos del estado civil con la identidad de las personas, es un deber y derecho para toda persona nacida en nuestro país, actualizar y registrar su matrimonio civil ante los funcionarios de las municipalidades a nivel nacional, por delegación de funciones del RENIEC, por lo tanto, no siendo su estado civil el real o al no encontrarse actualizado en el DNI, existen resultados negativos en la identificación de las personas de una sociedad conyugal, para los representantes económicos y financieros en el ejercicio de su actividad económica.

- Estado Civil: es el conjunto de elementos, factores, hechos, a los que la ley le confiere relevancia jurídica y permite dar un “estatus” a cada hombre, para su individualización y, especialmente para el desenvolvimiento de su comportamiento de vida en relación. Esta situación jurídica establecida sobre reglas legales, se determina por variados elementos, hechos o condiciones.

La presente Tesis citada complementa la definición desde el punto de vista legal los problemas que se producen por la falta de actualización de la información sobre el acto del matrimonio civil, complementando a la problemática indicada en la investigación, la que podría ser solucionada con el procesamiento de las actas registrales del acervo documental, y la actualización de la información en la base de datos, para identificar problemas de bigamia y otros entre los más importante la seguridad jurídica en los casos registrales que corresponde a la Sunarp (Súper Intendencia de Registros Públicos).

- ✓ Herrera C. Erick, 2016, Perú, en la tesis sobre Digitalización de documentos y Seguridad de la Información en la Contraloría General de la Republica, cita a Fuster (1999) resalta, que: La Archivística debe establecer una metodología eficiente y adecuada que desarrolle los procedimientos e instrumentos que permitan conservar, custodiar y difundir los documentos. (p. 120).

Voutssas y Barnard (2014) sobre la archivística digital, manifiestan: “Se debe considerar que las publicaciones del siglo pasado desconectado de archivos digitales, los cuales se mantiene en evolución, el cual es tratado bajo el mismo término de la archivística” (p.5).

Norma Técnica Peruana 392.030-2 (2015) El objeto de la NTP 392.030-2 (2015) es: “Definir los Requisitos para la producción de documentos digitales con valor legal o microformas” (p. 1).

Según la Norma Técnica 392.030-2 (2015); “se debe aprobar un sistema para la producción de las microformas y su almacenamiento por la alta dirección que aseguren que cubre las necesidades de sus actividades, respaldo de información, evidencia de sus actos y de rendición de cuentas”. (p. 16).

Así la NTP 392.030-2 (2015), considera para la producción de microformas las siguientes fases: Preparación de Documentos Capturar imágenes; indexación; digitalización; sistema de seguridad; periodo de conservación.

El presente trabajo de investigación aporta sobre la importancia que tiene la ciencia de la archivística, y el conocimiento de cada uno de sus procesos, los cuales con el apoyo de la informática se automatizar los procesos y se extraer información y datos importantes para mejorar los servicios y consolidar información importante para la toma de decisiones, debido a la cantidad de información que se encuentran en los documentos escritos, es una fuente de información que debe ser procesada y conservada adecuadamente de acuerdo a los métodos de mantenimiento y conservación.

- ✓ Vásquez J. Mercedes, 2017, Ecuador, en la tesis Modelo de Gestión para la calidad en los procesos de Inscripción y Cedulación que privilegie la eficiencia en las operaciones y la satisfacción del usuario de la Dirección Provincial de Imbabura, señala que en Ecuador los registros civiles se crearon bajo la dependencia de los municipios, sin una autoridad a nivel nacional que dirija y organice el registros de los hechos vitales y sin un archivo central que se responsabilice de la custodia y seguridad de toda la documentación generada en el país.

Otro de los problemas identificados en los procesos de inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, es que no cuentan con un sistema informático que esté vinculado al archivo magnético nacional, esta situación dificulta la obtención de estos documentos en cualquier jefatura municipal del país, por lo tanto deben ser solicitados donde fue registrado el hecho o en su lugar acercarse al archivo nacional ubicado en la ciudad de Quito, en donde es muy complicado encontrar los documentos debido a la falta de organización.

En el presente trabajo identifica los mismos problemas en el país del Ecuador, para la obtención de los documentos debido a la falta de un sistema informático en el cual pueda estar conectado al archivo con la información de los documentos

de los hechos vitales para que se pueda acceder a dicha información en cualquier parte del país, los cuales actualmente deben ser solicitados en el lugar en que se realizó el registro, o en el archivo nacional de Quito.

- ✓ Flores M. Tania, 2015, Ecuador en la tesis, Plan Estratégico para mejorar la Calidad del servicio en el Proceso de Identificación Humana del Registro Civil identificación y cedulación de los ríos, señala... “es beneficioso para el usuario y de una gestión ágil y eficiente se reduzcan los trámites, también se refirió a “la implementación de soluciones tecnológicas como el sistema ESIDD que permite la rápida validación de la información del ciudadano. ...”

Con esta afirmación es necesario implementar soluciones tecnológicas para validar la información de los ciudadanos.

- ✓ Javier García Córdoba, 2018, España en el Trabajo “Estudio de la influencia de la metodología de desarrollo ágil SCRUM en el clima grupal, satisfacción y desempeño en entornos académicos”, señala que la utilización de metodología sea exitosa depende principalmente, de que las personas logren desarrollar conocimientos y habilidades apropiadas para lograr cumplir con las metas y objetivos definidos.

Como conclusión, indica que Scrum puede definirse como un conjunto de “buenas prácticas” que por medio de un proceso aplican una serie de herramientas para trabajar, de manera ordenada y en equipo con el objetivo de obtener un mejor resultado de un proyecto.

Con respecto a lo indicado en la tesis de maestría sobre la influencia de Scrum en el clima grupal de los entornos académicos, se entiende que la metodología es un conjunto de buenas prácticas aplicadas a la gestión de proyectos, pero principalmente depende del grado de preparación y capacitación del recurso humano para que su aplicación sea exitosa. En el trabajo de investigación consideramos importante la capacitación y actualización del personal de forma permanente para poder implementar las mejoras necesarias, en este caso mejorar el nivel de atención del servicio.

- ✓ Gabriel Ernesto Alonso González, 2017, Nicaragua en el trabajo, “Propuesta para la aplicación de una metodología de desarrollo e implementación de software en la División de Informática y Sistemas de la Dirección General de Ingresos”

Con la implementación de la reingeniería de procesos de negocios (Business process reengineering, BPR), el diagnóstico actualizado del negocio debe conocer con exactitud y de forma clara el problema, para definir la interrelación de procesos de negocios y los actores involucrados.

En la tesis propuesta de aplicación de la metodología Scrum, indica sobre el desarrollo de metodologías de reingeniería de procesos, gestión de procesos BPM para el modelamiento de los requerimientos funcionales y elaboración del diagnóstico de la situación actual, como insumos para el diseño de la propuesta de solución con la aplicación de Scrum.

2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

En la presente investigación se ha considerado los siguientes términos como sustento de la estructura teórica.

La Gestión de La Información

La gestión de información, según Ponjuán Dante G es un proceso estratégico necesario en todo tipo de organización (incluidas las comunidades y otras entidades de carácter social). Y abarca todos los procesos y actividades de esa organización y sus componentes por lo que tiene una estrecha relación con el sistema que lo rige y participan en él los diferentes componentes y procesos que se desarrollan en un ambiente o contexto y proceso estratégico es el principal rector y se contemplan políticas de información que constituyen el marco regulatorio donde se va a encaminar el sistema de información y donde los contenidos constituyen la base fundamental objeto de gestión. (Ponjuan, 2011, pág. 14)

De acuerdo al párrafo anterior el concepto definido de la Gestión de Información como un proceso estratégico, es fundamental para toda empresa o institución, que maneja o procesa información, y que luego brinda sus servicios con la emisión de documentos u otros medios, debe considerarse el valor que tiene la información para el usuario, cliente o ciudadano, en este sentido es asumir la responsabilidad que el contenido de la información es importante para el que la necesite y debe ser gestionada desde la perspectiva del usuario. Como es el caso de las actas registrales, porque la información que contiene estos documentos es necesaria por los ciudadanos, durante toda su vida.

Cuando se describe el Modelo de Gestión de Información, Ponjuán considera que los recursos humanos, y las tecnologías están continuamente expuestas por un proceso de cambio, los cuales se van a impactar en el sistema y los procesos, pero es necesario para mantener ofertas de servicios o productos de información se debe cumplir con el enfoque estratégico de la principal actividad que debe cumplir un sistema: satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, cliente o ciudadano. (Ponjuan, 2011, pág. 14)

Como se indica en el párrafo anterior si bien se va adquiriendo información nueva que se producirá dentro del sistema. La interacción entre los recursos humanos del sistema y los usuarios, son un componente importante para utilizar la información.

Como lo venimos viendo actualmente los recursos humanos y la tecnología son los factores en los que se han dado los mayores cambios para mejorar los procesos de producción de productos o servicio con la implementación de nueva tecnología, así mismo estos los factores que deben desarrollar una mayor interacción con los usuarios para obtener mejores resultados.

Para lo cual (Ponjuan, 2011) considera como elementos importantes, para gestionar la información como un proceso estratégico ha:

- **Necesidades y expectativas de los usuarios:** Es importante considerarlas como un componente estratégico de todo sistema de información, es así que el objetivo principal debe ser el satisfacer los requerimientos de sus usuarios.
- **Generación de nueva información:** La información es generada permanentemente sea esta interna o externa lo importante es considerar el grado de interés y la valoración de la información para los usuarios.
- **Políticas de información:** Es importante establecer políticas para uso de la información, los principios en el manejo de información, en el uso del personal, en el uso de la tecnología en apoyo a la gestión de información.
- **Proceso estratégico:** Proporciona el marco de orientación para la gestión de información, así como por las políticas, metas, objetivos, proyectos que se ejecutan desde la orientación a la acción.
- **Sistemas:** Debe proporcionar los alcances necesarios para optimizar o mejorar el desempeño del sistema, la calidad y la productividad.

Así mismo Poujuán considera que el ciclo de vida de la información es uno de los elementos principales para el desarrollo de la gestión de información, que tenga valor

para el usuario, cliente, ciudadano o consumidor la cual de ser implementada en procesos seguros.

Por lo tanto el presente trabajo de investigación se enfoca principalmente en la Gestión de la información como un proceso estratégico que prioriza el valor de la necesidad de información para el usuario, cliente o ciudadano y que su principal objetivo debe ser cubrir sus expectativas, por lo tanto considero importante el conocer el ciclo de vida de la información porque debe estar en función de los procesos que permitan que la información se encuentre almacenada y disponible cuando el usuario en este caso el ciudadano la requiera, como es el caso de los servicios transaccionales a trámites y que tiene como producto las actas registrarles.

Los principales componentes de la gestión de la información considerados por Poujuan, son los que interactúan entre sí mediante el flujo de información, y que debe ser objeto de gestión.

- **Productos o servicios (ofertas):** En la producción de productos y servicios se debe considera que todo sistema de información debe producir un resultado, que debe centrarse a cumplir con las expectativas de los usuarios y los servicios en cuanto a calidad, costos y aceptación.
- **Procesos:** Aseguran el funcionamiento de toda institución, por medio de actividades que generen valor para mejorar o transformar los sistemas de información en el menor tiempo y con mejor calidad. La información es necesaria para analizar los procesos y mejorarlos y ser considerado como uno los insumos más importantes para el trabajo porque dentro de los procesos se encuentran los flujos de información que representan el tránsito que sigue.
- **Tecnología:** Es el apoyo para todo proceso de gestión de información porque interviene directamente en el proceso de producción de productos y servicios. Es necesario considerar la calidad de la tecnología que proporcione un mejor soporte a los procesos y sistemas de información de toda la institución.

- **Recursos humanos:** Componente importante en toda institución para alcanzar los resultados, tienen a su cargo la atención a los requerimientos del usuario, ante las autoridades, por las actividades realizadas y funciones desempeñadas. Tienen la información necesaria para mejorar la producción y gestión de información que genera valor a los usuarios.
- **Gestión del cambio:** Es permanente en toda tarea o actividad de las personas, así como en las instituciones y empresas, en un entorno competitivo, el cambio impacta en la tecnología y en el personal, contribuyendo a la mejora continua y la innovación
- **Cultura organizacional:** Es favorable, cuando a la mejora de un proceso mediante un nuevo sistema de información el proceso de cambio se hace mucho más flexible, más rápido y se puede mejorar la productividad y calidad, debido a que se trabaja con personas involucradas y sensibilizadas.

Gestionar la información, para mejorar un servicio y desarrollar todos los componentes necesarios, se realiza por medio de la gestión y ejecución de proyectos que permitan en un tiempo determinado poder cambiar los procesos, los sistemas con la tecnología necesaria la capacitación del personal y gestión de los cambios, teniendo en cuenta cumplir con las demandas de los usuarios, clientes o ciudadanos. Para el trabajo de investigación la metodología de gestión de proyectos que se ha considerado utilizar es la metodología Scrum.

Registro Civil

Es uno de los sistemas universales, de inscripción tiene como objetivo registrar todos los hechos vitales de los ciudadanos dentro de un país, así como en el exterior.

En comparación a un censo, el sistema de registro civil es continuo y permanente, porque debe salvaguardar el derecho de cada ser humano a tener una determinada condición social, así como los derechos personales que goza un ciudadano de un país. La cobertura universal (total) y la continuidad, es una fuente de estadísticas vitales frente a cualquier otro método de registro de datos.

A si mismo las (Naciones Unidas, 2013) han definido el registro civil como la inscripción permanente, obligatoria y continúa de cada ciudadano así mismo las características de los hechos vitales de la población, conforme a las disposiciones legales de cada país.

La información contenida en los registros civiles, es vital para cada ciudadano y para el desarrollo de las políticas públicas por medio de estadísticas de los hechos vitales, siendo Reniec, el responsable de gestionar de forma adecuada la información, aún se tiene información física que se encuentra en custodia en las algunas municipalidades, encontrándose pendiente de procesar y digitalizar esta información para mejorar los procesos transaccionales o tramites, el cual es el objeto de investigación del presente trabajo, desarrollado con el soporte metodológico para la gestión de proyectos, procesos y capacitación al personal.

Rediseño del Proceso de atención

De acuerdo a lo que se describe en (BPM Club, 2011) en muchos países, ciudades y municipios se vienen realizando iniciativas para el desarrollo de e-Gobierno (Gobierno Electrónico), buscando una mejora de los procesos internos para la atención a la sociedad con de eficiencia y eficacia. Los ciudadanos esperaran de las instituciones públicas un mejor nivel de atención del servicio y una mayor facilidad en los trámites.

El gobierno electrónico, ha obligado a las instituciones públicas a mejorar la forma de realizar la atención de sus procesos o trámites y reemplazar actividades manuales con sistemas de información para la atención de los servicios a los ciudadanos, es en esta situación que el desarrollo de la metodología de gestión de procesos proporciona el conocimiento necesario para realizar este cambio, rediseñando los procesos, simplificando trámites y reduciendo los tiempos de atención que con el apoyo de la tecnología de información, la interconexión entre oficinas en algunas instituciones se ha logrado avanzar.

Así mismo el gobierno ha venido emitiendo normas para el impulso del gobierno electrónico a través de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, y la oficina de gobierno electrónico.

A si mismo (BPM Club, 2011) indica que, respondiendo a estas necesidades, la Administración ha venido desarrollando e implementando proyectos con el objetivo de simplificar los trámites, en algunos casos redefinir, y mejorar el acceso de los servicios con el propósito de unificar y gestionar la información requerida por el ciudadano.

En las Administraciones Públicas según (BPM Club, 2011), las acciones se centran principalmente en:

- Indicar de acuerdo a la Ley de Gobierno Electrónico cumplir con la normativa para desarrollar soluciones y gestionar los trámites, con contenidos y documentos, utilizando portales, seguros y con certificación digital.
- Gestionar en línea integrando los expedientes, proyectos y cumplir con la normativa establecida de acuerdo a Ley.
- Implementar los servicios al ciudadano a través de la Ventanilla Única con la utilización de la Internet.
- Desarrollar la Facturación electrónica para las compras y consumos en línea (BPM Club, 2011, pág. 88)

Una condición necesaria para realizar de la Gestión por Procesos en las instituciones públicas es la digitalización de los documentos, debido a que, en su mayoría, son los documentos los que originan todo el flujo de información para el desarrollo de los procesos y las funciones de la institución, por lo tanto, se debe considerar como uno de los requisitos para la implementación de un proyecto de gestión de procesos que la información debe encontrarse digitalizada.

En nuestro país, la secretaria de Gestión Pública de la PCM, por medio de la directiva para la implementación de la gestión por procesos, indica la metodología y las actividades principales a seguir:

- Especificar los requerimientos y expectativas de los usuarios e involucrados en los trámites, prestaciones y servicios públicos.

- Determinar todos los procesos para prestación y la atención de los servicios al ciudadano y su clasificación de acuerdo al mapa de procesos.
- Definir el objetivo de cada uno de los procesos, la utilidad y beneficio al ciudadano.
- Indicar mediante un diagrama la secuencial de actividades y tareas del proceso o procedimiento de los diferentes requerimientos.
- Definir indicadores para evaluar y controlar del desarrollo de la ejecución del proceso.
- Determinar un sistema de seguimiento, evaluación y mejora continua, de los procesos, y servicios (Secretaria de Gestión Publica PCM, 2013, págs. 40,41)

En toda institución pública es necesario desarrollar estas directivas para la gestión de expedientes y documentos, pero para el desarrollo o implementación de la gestión de procesos u otra mejora, es necesario que la ejecución se realice a través de los proyectos de inversión o la contratación de servicios de empresas especializadas.

Es así que la metodología de la Gestión por Procesos, de acuerdo a (BPM Club, 2011), toma en cuenta los componentes y aspectos importantes en las instituciones públicas para su implementación, porque es un sistema de gestión que se alinea a la estrategia de cualquier la institución, no solo por el uso de la tecnología sino porque está direccionado a implementar la mejora continua de las actividades operativas y de gestión pública, a través de la identificación y selección de procesos, descripción, documentación y mejora de los mismos.

Las organizaciones y en las instituciones públicas se está cambiando el enfoque tradicional al de gestión de procesos y el servicio al ciudadano, para lo cual se vienen trabajando de acuerdo a normas y directivas que son emitidas por el gobierno, y se indica las actividades para definir los procesos de la institución, pero no en términos de funciones, sino en términos de procesos desde el inicio hasta el fin a través de todas las actividades funcionales, (procesos, actividades procedimientos, tareas y formas de trabajo) las cuales debe encontrarse contenidas en la “cadena de valor”.

Reniec ha venido implementando la gestión por procesos, mejorando notablemente los servicios que brinda al ciudadano. No obstante, esta mejora aún está pendiente de

implementarse en las oficinas de registro civiles en las que el archivo físico de las actas registrales aún se encuentra en algunas municipalidades del país.

Para la ejecución de mejoras en los procesos de las instituciones públicas, o cambios en la tecnología utilizada, se realiza a través de proyectos de inversión o la contratación de servicios de empresas especializadas, de acuerdo a la ley de contrataciones y adquisiciones con el Estado, por lo cual es necesario llevarlo a cabo bajo un enfoque de gestión de proyectos que se adapte a la realidad de cada institución y pueda facilitar cumplir con los requisitos necesarios para desarrollar los proyectos. Se ha decidido utilizar la metodología Scrum para de gestión de proyectos, en la implementación de la gestión de información con el objetivo de mejorar el servicio de emisión de las actas registrarles, y complementar la gestión de procesos con el proceso interactivo de acuerdo a Scrum y la colaboración de los principales involucrados, así como todo el marco teórico que se desarrolla en esta metodología.

Capacidad de Respuesta

Establece como la disposición y actitud del personal a cargo para ayudar al usuario o ciudadano, para brindarle un servicio oportuno y rápido, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), concibieron el método Servqual (Service Quality) que se ha transformado en un instrumento estándar que permite medir la calidad de servicio sobre las expectativas y la percepción. El modelo considera identificar cinco diferencias entre la calidad del servicio como es recibido por el ciudadano, así como las diferencias producidas a partir del instante en que se realiza el servicio por los servidores del mismo. (p. 220).

Devoto (2010), considera que la capacidad de respuesta es la rapidez, celeridad ligereza y actitud de los trabajadores para brindar o entregar el servicio en el menor tiempo posible. Teniendo en cuenta la probabilidad que será el indicador más complicado de lograr en las evaluaciones realizadas a un servicio público, debido a que por lo general los usuarios consideran estos servicios como trámites complicados y lentos (p. 9)

Para lograr mejorar la capacidad de respuesta es importante que el rediseño de los procesos tenga el soporte tecnológico que permita gestionar la información requerida por los usuarios de forma rápida y oportuna, así como la digitalización de los documentos es necesaria para lograr mejorar la capacidad de respuesta de los trámites o procesos transaccionales requeridos por los ciudadanos en la mayoría de instituciones.

El enfoque del BPMS es muy práctico, y su implementación se realiza introduciendo en el sistema los planteamientos teóricos para que el mismo sistema se encargue de automatizarlos, controlar su cumplimiento y los análisis necesarios para su mejora continua, estos se realizan a través de dos elementos diferentes: la Modelización de los Procesos y las Reglas de Negocio. (BPM Club, 2011, pág. 10)

Estas herramientas son muy importantes para la implantación del BPMS, en las instituciones públicas, definir las reglas de negocio, es identificar la base legal y funcional que permita simplificar el proceso, procedimiento o actividad.

En la actualidad aplicar BPM en una institución es realizar **BPMS**, porque es el software que lo soporta para lograr automatizar o informatizar los procesos.

Pero en la mayoría de los proyectos de BPM que se realizan aún continúan enfocados al estudio de los procesos a nivel teórico sin realizar su automatización mediante BPMS. (BPM Club, 2011, pág. 10)

Producto de la automatización del archivo físico y su registro en la base de datos de la Reniec, la capacidad de respuesta mejorara logrando una mayor atención en la emisión de las copias certificadas de registro civil, favoreciendo a los ciudadanos que requieran de este servicio.

Plan de capacitación al personal

Elaborar un plan de capacitación, de acuerdo a lo descrito por (Martinez & Martinez, 2009) definen que en toda institución se debe tener definidas las políticas de desarrollo

de recursos humanos, identificar las necesidades de capacitación y la disposición de servicios de formación para atender las necesidades identificadas.

Así mismo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), consideran que la planificación de la capacitación debe definirse como un proceso y este proceso sigue una serie de pasos hasta llegar a identificar:

- A que personal y en que cursos se les va a capacitar;
- Cómo, dónde y quien realizará la capacitación, y el costo de los cursos de acuerdo al plan.

Por lo tanto, para realizar un plan de capacitación es necesario contar con autorización respectiva, la disposición de los trabajadores, y el compromiso de recursos humanos, para lograr el apoyo financiero y logístico.

La planificación estratégica debe realizar acciones para resolver y/o prevenir problemas operativos o de clima organizacional de la empresa. En estos casos, la capacitación es considerada como una solución a problemas actuales de la empresa, la planificación estratégica es la capacitación que está dirigida para el desarrollo a largo plazo del personal y los resultados futuros de la capacitación. (Martinez & Martinez, 2009, pág. 99)

Si bien la capacitación coyuntural y la estratégica tienen diferentes objetivos, es necesario considerar que ambas se complementan, este trabajo lo debe realizar el área de recursos humanos para que los resultados de la capacitación se vean reflejados en un mejor desempeño de los trabajadores, sobre todo cuando se implementan un proyecto de automatización que va a cambiar actividades manuales u operativas en el desarrollo del trabajo. En Reniec la capacitación se realiza de forma permanente, existiendo una escuela de registradores, pero en algunos casos no se logra realizar en todas las oficinas descentralizadas y municipalidades.

Nivel de Atención

En lo indicado por (Perez, 2012), define que el servicio es un término más general que involucra a todos los procesos para atender un requerimiento o una solicitud y lograr

satisfacer al cliente. La atención forma parte de ese servicio, que es el contacto directo del personal que desarrolla esta función con el cliente. Atender al cliente es escucharlo, atender su requerimiento, aceptar sus comentarios y reclamos, responder a sus inquietudes con cordialidad, etc. Siendo parte del nivel de servicio que se le entrega al cliente.

En todo servicio, el nivel de atención es prioritario, debido a que se relaciona directamente con la percepción del cliente, con respecto al servicio que requiere, así como la información, el acceso y disponibilidad que el cliente tiene para obtener el servicio requerido, el cual debe ser mejorado de forma continua.

Así mismo la (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM, 2015), en el Manual de atención a la ciudadanía, define que una buena atención a la ciudadanía considera que debe prestar servicios de calidad.

Es necesario, determinar las prioridades de las entidades del estado a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que fomente mejoras continuas en los procesos para la gestión de los servicios a fin de satisfacer mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles.

Mejora Continua

La (Secretaría de Gestión Pública PCM, 2013), considera que la mejora continua es la actividad permanente que aumenta la capacidad de cumplir con los requerimientos y la satisfacción de los ciudadanos, usuarios e interesados de los bienes y servicios.

Las acciones para la mejora continua:

- Diagnóstico de la situación actual para determinar áreas para la mejora.
- Definir los objetivos
- Investigación sobre las posibles soluciones para alcanzar los objetivos
- Verificación de soluciones y su elección
- Ejecución de las soluciones seleccionadas.

- Medición y evaluación de resultados.
- Formalización de los cambios (Secretaria de Gestión Publica PCM, 2013, pág. 41)

Según Deming, (Gitlow & Gitlow, 2019), el significado del proceso de mejora continua es: reducir continuamente el desperdicio y mejorar la calidad en todas las actividades operativas y administrativas.

El Ciclo PHVA

Los pasos se describen a continuación:

- Planear (P): Elaborar un plan que se debe realizar dentro de un plazo determinado.
- Hacer (H): Ejecutar las acciones necesarias para realizar el plan elaborado.
- Verificar (V): Validar los resultados con los datos para verificar que se logró lo planeado.
- Actuar (A): Actuar realizando los cambios necesarios en el plan para lograr una mayor satisfacción del cliente.

El ciclo de Deming, es una metodología requerida y utilizada, en todos los procesos de mejora, adaptándose a los nuevos enfoques teóricos y que es aplicado en todo tipo de empresa o institución, para mejorar los procesos y calidad de los productos y servicios, la aplicación del ciclo Deming permite identificar mejoras en el nivel de atención de los servicios y capacidad de respuesta de los servicios que se brindan.

A si como Scrum y el Ciclo Deming/PDCA son métodos de mejora continua iterativos.

La figura 17 muestra las etapas del ciclo PDCA y su correlación con los diversos procesos de Scrum.

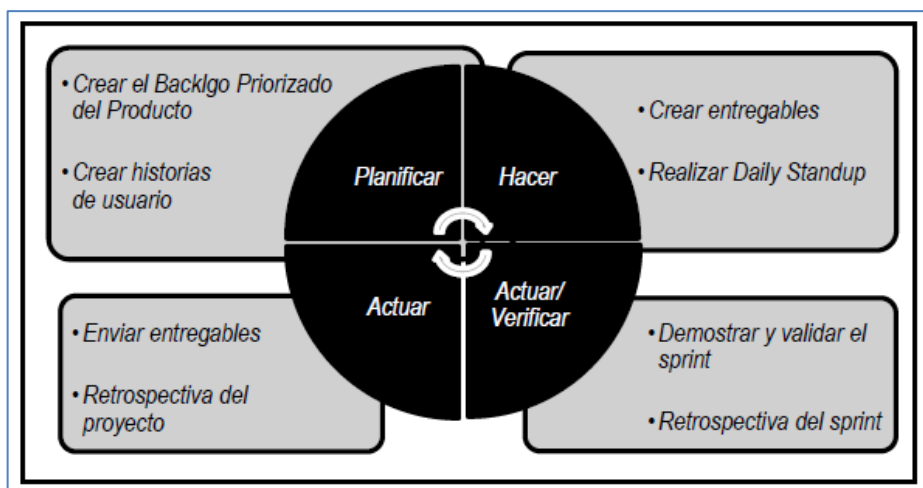


Figura 17: Etapas del ciclo PDCA y su correlación con los procesos de Scrum. (SCRUMstudy, 2017, pág. 100)

Una de las mejoras en el nivel de atención de los servicios que las empresas han implementado y las instituciones públicas vienen implementando es a través de la integración de la Gestión Documental y los Contenidos Web en BPMS.

La Gestión Documental refleja la verdadera potencia, flexibilidad y sencillez cuando es integrada en un BPMS con los flujos de tareas.

Los flujos de tareas diariamente controlan las actividades desarrolladas en la institución y portadores de la información necesaria para su ejecución. Al diseñar una actividad de un proceso se debe tener en cuenta los documentos que deben producir y consultarse. De esta manera se optimiza y automatiza el ciclo de vida de los documentos: creación o captura, almacenamiento, flujo, acceso y eliminación de los documentos. (BPM Club, 2011, pág. 18)

En el caso del servicio para la emisión de las actas registrales, en que el archivo físico se encuentra en custodia de las municipalidades, es necesario que las actas registrales se encuentren digitalizadas y que puedan ser integrados a la base de datos de Reniec, para que las actas puedan ser emitidas en cualquier de sus oficinas, o por vía web, sin que el ciudadano deba trasladarse al lugar en el que se realizó el registro.

Calidad

Como se define calidad en (SCRUMstudy, 2017), es la capacidad que tiene un producto terminado o los entregables de alcanzar el valor que espera el cliente, cumpliendo con los criterios de aceptación, así mismo para que un proyecto logre los requisitos de calidad, la mejora continua en Scrum es una condición.

En la aplicación de Scrum este trabajo necesita realizarse en incrementos durante los sprints, así se van a detectar los errores o defectos durante las pruebas de calidad.

Las tareas de desarrollo, pruebas y documentación, relacionadas a la calidad se completan como parte del mismo sprint por el mismo equipo; esto asegura que la calidad sea una actividad integrada a cualquier entregable terminado como parte de un sprint y la mejora continua se aplica durante todo el proyecto asegurando su calidad.

En Scrum se considera que las discusiones permanentes entre el equipo principal y los stakeholders (incluyendo los clientes y usuarios) con cambios reales y aceptación del producto, entregados al final de cada sprint, permiten reducir la brecha entre las expectativas de los clientes y los entregables producidos. (SCRUMstudy, 2017, pág. 98)

Automatización de las Funciones de Archivo

El (Instituto de Acceso a la Información Pública de México, 2010), define que cada vez es más utilizado los programas para la automatizar la gestión documental y la gestión de archivos, así como el manejo y control de la correspondencia, el seguimiento de trámites en las instituciones públicas para la administración de documentos.

Es importante que se diseñen políticas públicas en las que se implementan los sistemas automatizados por que la modernización tecnológica no es suficiente con la integración de equipos y sistemas automatizados, es necesario asegurar la productividad de los servicios documentales y archivísticos.

Se debe obviar el uso de los archivos físicos, debido a las condiciones y problemas en las que éstos se encuentran producto del manejo diario de los documentos, la incorporación de sistemas automatizados debe responder técnicamente a los requerimientos, expectativas y resultados esperados.

Se ofrece una serie de ventajas con un sistema de digitalización de imágenes, tanto para el almacenamiento óptico o magnético de la información, así como para control y acceso y mantenimiento de los documentos físicos. Estos sistemas utilizan computadoras personales que trabajan en distintas plataformas informáticas, permitiendo la distribución de imágenes y texto de documentos que son capturados en un escáner con capacidad para digitalizar cientos de páginas en minutos. (Instituto de Acceso a la Información Pública de México, 2010, pág. 149)

A todo esto, se adicionan las bases de datos para su localización, previa indexación y grabación de los mismos en discos ópticos. Esta grabación utiliza tanto tecnologías de registro permanente como regrabables, que permiten escribir y borrar cuantas veces sea necesario un documento (Instituto de Acceso a la Información Pública de México, 2010, pág. 149).

Gestión de Proyectos

Se debe considerar que la gestión de proyecto consiste en planificar, implementar y finalizar un proyecto dentro de ciertos límites, estos se relacionan con el tiempo, el costo, el desempeño, con la seguridad y el riesgo, en proyectos grandes es imprescindible su aplicación, debido a su crecimiento, complejidad y rapidez (Wallace W., 2014, pág. 18).

Se han identificado beneficios de la gestión de proyecto:

- ✓ Su aplicación y el conjunto de herramientas que se utilizan permite que los proyectos logren sus objetivos.
- ✓ Puede desarrollar nuevos productos o servicios con los mismos recursos.
- ✓ Motiva a los empleados mejorando la comunicación y compartiendo un propósito común.

- ✓ Apoya a la gestión del cambio y realizar proyectos complejos, controlando los riesgos.
- ✓ Con los enfoques estandarizados de gestión de proyectos, se puede emplear un mismo idioma en los diferentes sectores de producción.

La gestión de proyecto presenta beneficios y desafíos.

De forma general, las ventajas de adoptar un enfoque de gestión de proyecto sobrepasan las desventajas, que explica la utilización de la gestión de proyecto en todo el mundo. (Wallace W., 2014, pág. 40).

El (Project Management Instituto, 2017) indica que el ciclo de vida del proyecto se gestiona por medio de la especificación de actividades, así como procesos de la dirección de proyectos.

Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos, se agrupan en los siguientes:

- Inicio. Se desarrolla para precisar un proyecto o fase de un proyecto y lograr la autorización para iniciar el proyecto o fase.
- Planificación. Se realizan para determinar el alcance, los objetivos y la dirección para alcanzar los objetivos del proyecto.
- Ejecución. Se realiza el trabajo planificado en el plan para la dirección del proyecto y cumplir los requisitos del proyecto.
- Monitoreo y Control. realizar el seguimiento, analizar el progreso y el desempeño del proyecto, a fin de determinar los cambios en el proyecto.
- Cierre. Se realizan para terminar formalmente el proyecto, fase o contrato.

Metodología Scrum vs. Gestión tradicional para la gestión y ejecución de proyectos (figura 18)

En (SCRUMstudy, 2017), describe que en la ejecución un proyecto empleando el modelo tradicional o en Cascada, requieren una planificación inicial, anticipada y rigurosa, el cliente o usuario no revisa los resultados del producto o servicio sino hasta el final de una fase o del término de un proyecto.

Este método frecuentemente tiene riesgos al éxito del proyecto, debido que tiene un mayor impacto en la entrega final del producto o servicio y la aceptación del cliente, debido a que este puede ser muy diferente de lo que realmente se entendió o definió inicialmente, algo que no se sabría hasta el final del desarrollo del proyecto. (SCRUMstudy, 2017, pág. 22)

	Scrum	Gestión tradicional de proyectos
El énfasis está en	Las personas	Los procesos
Documentación	Sólo mínima; según se requiera	Integral
Estilo de procesos	Iterativo	Lineal
Planificación por adelantado	Baja	Alta
Priorización de requerimientos	Según el valor del negocio y regularmente actualizada	Fijo en el plan de proyecto
Garantía de calidad	Centrada en el cliente	Centrada en el proceso
Organización	Auto-organizada	Gestionada
Estilo de gestión	Descentralizado	Centralizado
Cambio	Actualizaciones al Backlog Priorizado del Producto	Sistema formal de gestión del cambio
Liderazgo	Liderazgo colaborativo y servicial	Mando y control
Medición del rendimiento	El valor del negocio	Conformidad con el plan
Retorno sobre la inversión (RSI)	Al comienzo y a lo largo del proyecto	Al final del proyecto
Participación del cliente	Alta durante todo el proyecto	Varia dependiendo del ciclo de vida del proyecto

Tabla 1-2: Scrum vs. Gestión tradicional de proyectos

Figura 18: cuadro comparativo Scrum vs Gestión Tradicional de Proyectos. Libro SCRUM Study pág. 22

Metodología Scrum

Actualmente y conforme con los descrito en (SCRUMstudy, 2017), se encuentra entre los métodos ágiles más utilizados, su framework permite la adaptación, interacción, rapidez y flexibilidad de los procesos y actividades, asegurando ser una comunicación transparente y generando un clima laboral de responsabilidad colectiva y mejora continua.

Una de las principales fortalezas de Scrum principalmente es el trabajo con equipos versátiles, auto organizado y empoderado que realiza y divide su trabajo en ciclos cortos.

Es importante que se seleccionen un método conveniente de gestión de proyectos, sobre todo en los proyectos que se realizan en instituciones públicas, debido a las normas que origina responsabilidades funcionales que podría deberse a no cumplir con los resultados esperados, así mismo el trabajo multifuncional y colaborativo permite identificar tempranamente posibles funcionalidades que debieron ser consideradas en el alcance del proyecto y/o servicio.

Scrum se inicia con una reunión de los stakeholders, en donde se define la visión del proyecto. Luego, el Product Owner elabora un Backlog Priorizado del Producto, siendo una lista de requerimientos por orden de importancia del negocio y del proyecto denominada historia de usuario.

De acuerdo a (SCRUMstudy, 2017), el comienzo de cada sprint es con una reunión de planificación, en la cual se priorizan las historias de usuario que serán consideradas en próximo sprint, dura entre 1 a 6 semanas mayormente, donde el equipo scrum trabaja en el desarrollo de los entregables y los cambios o mejoras del producto o servicio.

Durante el sprint, los Daily Standups se desarrollan de forma breve y concreta y se discute el progreso diario, luego del término del sprint, desarrollan una reunión de revisión del Sprint con una prueba de los entregables al Product Owner y a los stakeholders. (Figura 19), el Product Owner aceptan los entregables si estos cumplen con los criterios de aceptación, luego con una reunión de retrospectiva se termina con el ciclo del Sprint.

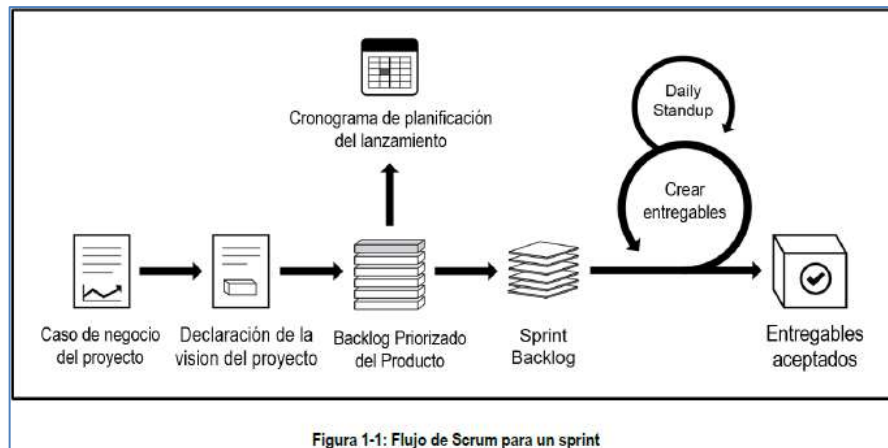


Figura 19: Flujo de Scrum para un sprint (SCRUMstudy, 2017, pág. 2)

Principios de Scrum

Los principios de Scrum y el framework pueden ser utilizado en cualquier tipo de proyecto.

- Control del proceso empírico: Resalta la filosofía de Scrum en función a la transparencia, inspección y adaptación.
- Autoorganización: Enfoca el valor de la organización del trabajo con personal y equipos comprometidos y responsables.
- Colaboración: Conocimiento, articulación y apropiación para el trabajo colaborativo.
- Priorización basada en valor: Desde el inicio del proyecto ofrece el mayor valor de negocio, hasta el final.
- Time-boxing: Como el tiempo se considera una limitación, ayuda a manejar de forma eficaz la planificación y ejecución del proyecto, incluyendo las reuniones de planificación y revisión del sprint (Daily Standups)
- Desarrollo iterativo: Mejorar la gestión de los cambios y nuevos productos para satisfacer los requerimientos del cliente y del control del Product Owner y de la organización.

Roles de Scrum

Los roles de Scrum se dividen en dos amplias categorías:

1. Roles centrales: Son requeridos obligatoriamente para el desarrollo del proyecto estos son:
 - Product Owner: Responsable de mantener el valor para el proyecto, los requerimientos del cliente y la justificación del negocio.
 - Scrum Master es el que facilita y coordina que el equipo tenga un ambiente de trabajo favorable para terminar el proyecto con éxito.
 - Equipo Scrum son los especialistas o personas responsables de comprender los requisitos y de desarrollo de los entregables del proyecto.

2. Roles no centrales:
 - Stakeholder (s) conformado por los clientes, usuarios y patrocinadores, que interactúan constantemente con el equipo Scrum, durante todo el proyecto.
 - El Scrum Guidance Body (SGB), acervo documental y/o un grupo de expertos, que, implicados con los objetivos de la calidad, las normas del gobierno, y otros.
 - Los vendedores, muestran sus productos y/o servicios que no afecta a los recursos del proyecto.

Historias de Usuarios

De acuerdo a (Alaimo M., 2013), las historias de usuario surgieron como respuesta a una circunstancia habitual en los proyectos, los clientes o especialistas se comunican con los equipos de desarrollo a través de las especificaciones funcionales, que son los requerimientos documentados de probables soluciones, sujetos a interpretaciones, que en algunos casos no responde al producto o resultado esperado.

Una historia de usuario tiene 3 elementos:

- Card (Ficha): Debe describirse en una ficha y de forma resumida.
- Conversación: Debe mantener con el Product Owner, una comunicación directa para intercambiar información, opiniones, etc.
- Confirmación: Debe estar detalladamente explicada para que el equipo sepa que va a desarrollar y que espera el product owner, lo que se conoce como criterios de aceptación.

Modelo de Scrum

De acuerdo a lo descrito por (Palacio J., 2015) Scrum es una metodología de desarrollo simple, que requiere del compromiso y esfuerzo de todos los responsables, debido que la gestión no consiste en el seguimiento de un plan, sino en la continua adaptación del producto o servicio que se pueden presentar durante el desarrollo del proyecto.

El desarrollo empieza a partir de la visión general de producto, priorizando detalladamente y en primer lugar solo a las funcionalidades que generen mayor valor al cliente y que pueden realizarse a cabo en un corto periodo de tiempo (entre 15 y 60 días).

Una iteración (sprint) es cada uno de los ciclos de desarrollo produce un incremento terminado y operativo del producto o servicio.

Control de la evolución del proyecto Scrum

Este se realiza con las siguientes prácticas de la gestión ágil:

- Cuando terminar cada sprint, se realiza una revisión con todas las personas que participan en el proyecto.
- Desarrollo incremental, no se trabaja con diseños, luego de terminar cada iteración se evalúa de una parte del producto o servicio.
- Desarrollo evolutivo, se aplica en proyectos con cierto grado de incertidumbre, para no predecir cómo será el resultado final,
- Auto-organización, los equipos realizan su propia organización, y pueden decidir en lo que consideren oportuno.

- Colaboración, el trabajo ágil está basado en el apoyo entre todos según los conocimientos y capacidades de cada trabajador, y no según su rol o puesto.

Durante el desarrollo de algunos proyectos, se ha identificado en los contratos con instituciones del estado, los cambios o ajustes a la versión inicial del proyecto o servicio pueden ser menos flexibles de realizar porque pueden determinar responsabilidad funcional en el personal o funcionarios de la institución, en estos casos es preciso contar dentro del equipo Scrum con especialistas en contrataciones del estado, ley de procedimientos administrativos, etc que pueda orientar la viabilidad y agilidad en la toma de decisiones de los ajustes que se presenten durante el desarrollo del servicio.

El resultado de la implementación de la metodología Scrum se realiza de forma iterativa e incremental, al inicio de cada iteración (“sprint”) se define qué se va ir desarrollando de acuerdo al alcance de cada proyecto o servicio, tomando como criterios la prioridad de lo que genera valor al cliente, y la cantidad de trabajo a realizarse.

Los Cambios

En (SCRUMstudy, 2017), todo proyecto casi siempre se tiene cambios independientemente del cual es el método o framework que se utilice, los procesos en Scrum están diseñados para gestionar el cambio. Los principios de Scrum indican que las ventajas, que provienen de los cambios deben ser priorizados ante algún impacto negativo utilizando los procesos de gestión de cambio.

Un principio fundamental de Scrum es:

- Los stakeholders, modifican sus ideas durante el proyecto sobre lo que quieren y lo que necesitan, es complicado que al inicio del proyecto definan todos los requisitos.

Los Riesgos

Se puede definir como una secuencia de acontecimientos en algunos casos imprevistos que pueden impactar en los resultados de un proyecto y contribuir a su éxito o fracaso.

Pueden afectar de forma positiva o negativa o también definirse como oportunidades, o las amenazas.

Se debe considerar realizar la gestión de riesgos para prevenir, un posible efecto como un proceso iterativo que debe mantenerse desde el inicio y durante todo el proyecto.

Se deben priorizar los riesgos con una alta probabilidad y un mayor impacto. En general, una vez que se detecta un riesgo, es importante entender el mismo en relación con las causas probables y los posibles efectos. (SCRUMstudy, 2017, pág. 15)

Ventajas

Las Ventajas definidas de la metodología Scrum son:

- Mayor capacidad de respuesta ante los cambios, los cuales son considerados como algo necesario para mejorar el producto o servicio y pueda satisfacer al cliente.
- Las entregas no se realizan al término del desarrollo del producto o de la ejecución servicio, sino que se hacen pequeñas entregas, que permiten al cliente poder evaluar y aprobar el resultado final.
- Estos ciclos cortos de entregables logran disminuir los riesgos.
- Se trabaja mediante una comunicación casi diaria entre el cliente y el equipo para evitar errores y documentación innecesaria.
- El trabajo que no es necesario y que no aporta valor es eliminado.
- Buscar la mejor técnica y diseño para obtener productos de calidad. (Trigas M., 2017, pág. 23)

Costos

Cualquiera que sea la empresa, siempre se elabora una estructura de costos que utiliza para controlar los egresos de los bienes que compra o fabrica, o por los servicios que presta a personas naturales o jurídicas.

Una empresa de servicios se dedica a brindar apoyo a otras empresas o instituciones través de la producción de un producto intangible.

Las empresas de servicios, desarrollan productos intangibles esto trae como consecuencia que sea difícil limitar las actividades o definir el alcance, por lo tanto, el inventario de entregables debe justificarse con las actas y acuerdos con el cliente y los usuarios finales.

Los costos de las empresas de servicios están conformados principalmente por dos elementos del costo que son: la mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación (servicio puro). (Polo B., 2013, pág. 7)

Plan de Gestión de los Costos

Según el (Project Management Instituto, 2017), un componente para la dirección del proyecto es la planificación de los costos en el que se especifica la manera en que se ordena y controlar los costos del proyecto.

En este plan se debe describir los procesos de gestión de los costos, sus herramientas y técnicas.

El plan de gestión de los costos podría, establecer lo siguiente:

- Unidades de medida. Es determinar, para cada recurso, las unidades que se utilizaran en las mediciones.

- Nivel de precisión. Es el cálculo y valoración de las estimaciones del costo, de acuerdo al alcance y el tamaño del proyecto.
- Nivel de exactitud. Es el rango utilizado en las estimaciones de los costos, así como un determinar un porcentaje para contingencias.

2.4. Definición de términos básicos

- ✓ Acervo documentario de Registro Civil: Conjunto de documentos admitidos y producidos por las Oficinas de Registros del Estado Civil ubicadas en las Municipalidades y Comunidades Nativas, así como en las OREC u otros autorizados por Ley en el país, en el ejercicio de las facultades delegadas por el RENIEC, que tienen por objeto sustentar o acreditar la ocurrencia e inscripción de un hecho vital o un acto modificadorio del estado civil, su modificación por disposición judicial, notarial o administrativa, o la cancelación de todos o alguno de los asientos contenidos en las actas. (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec, 2015, pág. 6)
- ✓ Documento Electrónico: Unidades estructuradas de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesadas o conservadas por una persona o una organización de acuerdo a sus requisitos funcionales, utilizando sistemas de información. (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec, 2016, pág. 40).
- ✓ Mejora de la atención al Ciudadano: La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía. Es en este marco que la mejora de la atención a la ciudadanía, debe primar en la actuación del Estado, en su atención en general y en la provisión de bienes y servicios públicos. (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM, 2015, pág. 3).
- ✓ Procesamiento de Registros civiles con microformas digitales: El procesamiento de registros civiles con microformas digitales es un proceso sistematizado y certificado bajo normas y estándares internacionales que convierten las actas físicas originales (actas de papel) de nacimiento, matrimonio y defunción en actas registrales con valor legal. Las empresas y entidades deben certificar la línea producción de microformas (LPM) para poder realizar este proceso (Registro Nacional de Identificación y Estados Civil. Reniec, 2016, pág. 3).

- ✓ El procesamiento de los registros civil con el uso de tecnologías de información como las microformas digitales, firmas y certificados digitales tiene el sustento legal en el Perú con el Decreto Legislativo 681: Norma el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivos de documentos y otorga a las microformas el mismo valor legal que un documento original. Las microformas digitales son una figura jurídica con un alto componente informático (Registro Nacional de Identificación y Estados Civil. Reniec, 2016, pág. 4).

- ✓ Sistema Integrado de Registros Civiles: El “Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas Digitales” del RENIEC fue creado con la intención de contar con un servicio automatizado, rápido y seguro de realizar, teniendo como objetivo el registro de los diferentes hechos civiles de los ciudadanos tales como los Nacimientos, Matrimonios y Defunciones y sus respectivas modificaciones tales como los Divorcios, Reconocimientos y demás rectificaciones a los datos llamadas “anotaciones marginales” (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec, 2012, pág. 49)

- ✓ Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA: Los procedimientos, requisitos y costos administrativos se establecen exclusivamente mediante decreto supremo o norma de mayor jerarquía, norma de la más alta autoridad regional, de Ordenanza Municipal o de la decisión del titular de las entidades autónomas conforme a la Constitución, según su naturaleza. Dichos procedimientos deben ser compendiados y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobados para cada entidad (Estado Peruano Ley 27444 Ley General del Procedimiento Administrativo General, pág. 20).

2.5. Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis

Para la organización ordenada de los fundamentos teóricos que sustentaran la hipótesis del trabajo de investigación se utilizó como estrategia la construcción de un Mapa Conceptual, a fin de tener un mayor alcance de la aplicación de la teoría en la solución de cada problema identificado y tener una mayor comprensión de las variables definidas y el marco teórico necesario que nos permita sustentar cada hipótesis específica.

El Mapa Conceptual, de acuerdo al planteamiento del trabajo de investigación articular de forma objetiva y precisa el problema con el marco teórico con cada variable independiente, variable dependiente y el indicador correspondiente para demostrar la validez de cada hipótesis definida. En la figura 20 se muestra el mapa conceptual que sustenta cada una de las hipótesis de la investigación.

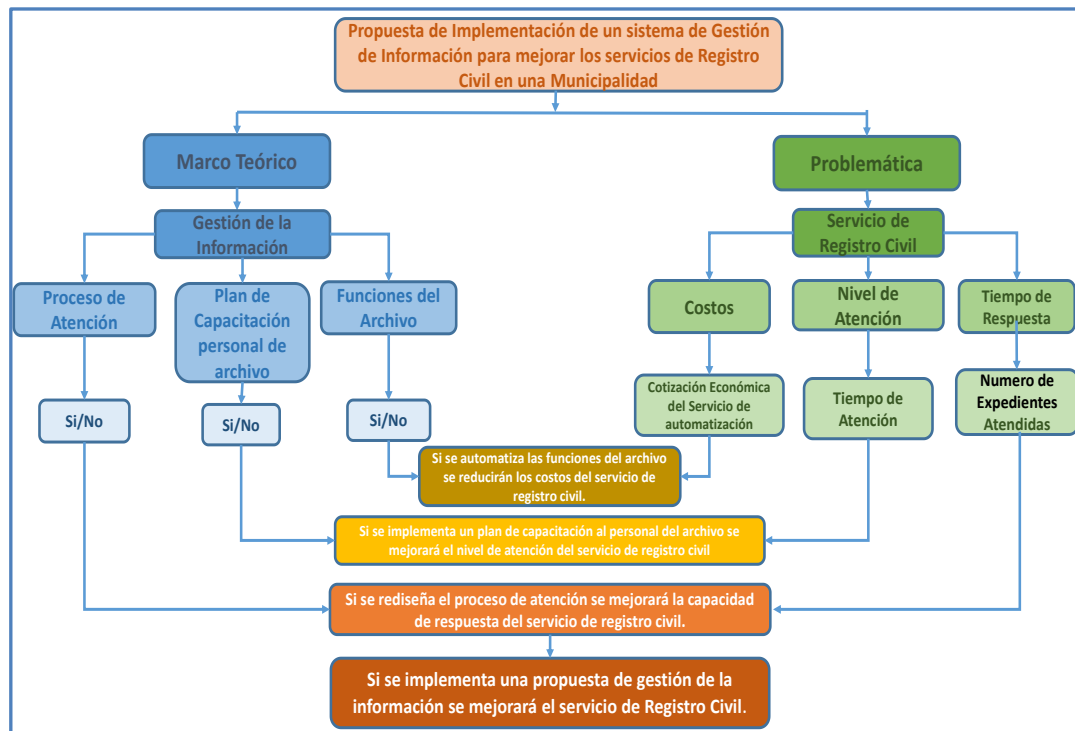


Figura 20: Mapa conceptual que sustenta las hipótesis. Elaboración propia

2.6. Hipótesis

2.6.1 Hipótesis general

Si se implementa la gestión de la información se mejorará el servicio de Registro Civil.

2.6.1 Hipótesis específicas

- a. Si se rediseña el proceso de atención se mejorará la capacidad de respuesta del servicio de registro civil.
- b. Si se implementa un plan de capacitación al personal del archivo se mejorará el nivel de atención del servicio de registro civil.
- c. Si se automatiza las funciones del archivo se reducirán los costos del servicio de registro civil

2.7. Variables

✓ **Independiente**

- Gestión de la información
- Proceso de Atención
- Plan de capacitación al personal del archivo
- Funciones del Archivo

✓ **Dependiente**

- Servicio de Registro Civil
- Capacidad de Respuesta
- Nivel de Atención
- Costos

✓ **Indicadores**

- Número de Expedientes atendidos
- Tiempo de atención
- Cotización económica del servicio de automatización

✓ **Matriz de Operacionalización**

La matriz permite definir como se medirán de las variables independientes como las variables dependientes a través de los indicadores, logrando desarrollar el marco metodológico en un plan de acción, donde se determinó en detalle el método a través del cual cada una de las variables serán medidas y analizadas.

En el Anexo 3 se muestra la matriz de operacionalización utilizada para el estudio de la investigación.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo, método y diseño de la investigación

El enfoque del trabajo de investigación es del tipo cuantitativo, porque se sustenta en la medición numérica para demostrar la aplicación teórica en un problema identificado para llegar a la solución. Las hipótesis son formuladas antes de recolectar y analizar los datos para demostrar la viabilidad en la solución de los problemas. Luego se procede con la recolección de los datos para la medición y el análisis, que fundamenta el estudio.

El principal objetivo de los estudios cuantitativos es la formulación y demostración de teorías. De acuerdo a los conceptos señalados el enfoque de mi investigación es Cuantitativa debido a que se podrá realizar la aplicación de diversas metodologías (teoría) para el planteamiento de la solución, así como en la demostración de la hipótesis se utilizarán instrumentos de recolección de información para el desarrollo de la propuesta de solución aplicada a una realidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 19)

✓ Tipo de la investigación

Tipo de investigación aplicada es pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento

y solución de problemas inmediatos. La investigación tecnológica es una forma de investigación aplicada. Llamada también investigación científica aplicada. (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018, pág. 79)

El tipo de investigación es aplicada por que se sustentara en la teoría o en el uso de metodologías para la solucionar un problema real y que impacta a los ciudadanos que requieren el servicio de registro civil para la obtención de una acta o actas registrales, y que no se encuentran en el lugar en que se realizó el registro.

✓ **Método de la investigación**

La investigación es del método explicativo porque identificamos el problema y realizamos el diagnóstico situacional, en base a la información obtenida de los registros y archivos de la institución materia de la investigación, describiendo el estado actual en el que se encuentra e identificando los problemas y las causas que lo originan para lograr el planteamiento de la solución o del objeto de estudio.

El Método de la investigación es Explicativa, porque se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos. (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018, pág. 80)

✓ **Diseño de la investigación**

El Diseño de la Investigación es Experimental: Los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 130).

El diseño Experimental debido que identificamos las causas de los problemas y determinamos el efecto, esto se realiza en la definición de las variables independientes y dependientes, así como la información obtenida de los registros y archivos de la institución y de la empresa de servicio, recogida y para la elaboración de las propuestas y términos de referencia.

El diseño Experimental es de tipo Cuasi – Experimental: En estos diseños, los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están conformados antes del experimento: son grupos intactos (la razón por la que surgen y la manera como se integraron es independiente o aparte del experimento). (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 151)

Es Cuasi Experimental, debido a que se deberá demostrar que la información recolectada en la atención del servicio para la implementación del sistema de gestión de la información se realizó de acuerdo a los datos de los servicios, debido a que el modelo se realizará en base a la información Pre y Post de las variables identificadas para el desarrollo del trabajo de investigación, (Figura 21).



Figura 21: Diseño de la investigación Pre Prueba y Post Prueba. Roberto Hernández Sampieri, 2010, Pág. 136

3.2. Población y muestra

✓ **Población General**

Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018, pág. 102)

Población de Estudio: La población de estudio son los ciudadanos que recibieron la atención en la Oficina de Registro Civil de la Provincial entre los años 2016 y 2017 (información del proceso de la atención para la emisión de las actas registrales realizadas en los años 2016 y 2017 en la Municipalidad Provincial).

✓ **Muestra General**

Está conformada por un grupo o sub grupo de casos o individuos obtenidos de una población por alguna técnica de muestreo probabilístico o no probabilístico (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018, pág. 93)

Para este caso se considera la muestra seleccionada igual a la población que son los ciudadanos que recibieron la atención en la Oficina de Registro Civil de la Provincial entre los años 2016 y 2017, para el trabajo de investigación la muestra dependerá del servicio recibido de acuerdo a la variable dependiente definida.

Así mismo se ha determinado la población y la muestra que se emplearán por cada una de las Variables Dependientes planteadas en esta investigación.

- ✓ **Hipótesis 01:** Si se rediseña el proceso de atención se mejorará la capacidad de respuesta del servicio de registro civil

Capacidad de Respuesta – Número de Expedientes Atendidos

- Población: Cantidad Total de Actas registrales solicitadas durante el año 2016 y 2017.

La población que se consideró fue de la cantidad actas solicitadas durante los años 2016 y 2017, dicha información se encontró en los registros del archivo del Plan Operativo de la institución, así como la información procedente de los archivos de la empresa de servicios.

- Muestra: la Cantidad de expedientes Atendidos durante los años 2016 y 2017. Se trabajó con una muestra de acuerdo a la cantidad registradas de actas atendidas o emitidas durante los años 2016 y 2017, los que son registrados en el archivo del Plan Operativo Institucional y la Evaluación del Plan Operativo.

- ✓ **Hipótesis 02:** Si se implementa un plan de capacitación al personal del archivo se mejorará el nivel de atención del servicio de registro civil.

Nivel de Atención – Tiempo de Atención

- Población: Registro de los tiempos de atención de todas las atenciones realizadas en la oficina de Registro Civil durante 02 días.

Para la población se consideró los tiempos de atención registrados de acuerdo a lo indicado por los mismos usuarios, estos registros fueron obtenidos de los informes realizados para medir la percepción de los ciudadanos sobre los servicios brindados por la institución.

- Muestra: Tiempo de Atención registrado durante 02 días de atención en la Municipalidad para la expedición de actas registrales.

La muestra considerada es el registro de la cantidad de atenciones realizadas para la expedición de actas registrales en una semana en la institución. Los tiempos fueron indicados por los mismos usuarios durante su estadía en la institución.

- ✓ **Hipótesis 03:** Si se automatiza las funciones del archivo se reducirán los costos del servicio de registro civil

Costos – Costo promedio del servicio

- Población: Costo total del servicio

La población considerada es el cálculo del costo mensual de acuerdo a la cantidad de actas solicitadas durante el año 2017 y 2018, las que han sido registradas por la institución.

- Muestra: Costo promedio del servicio

La muestra de la variable es el costo mensual de la cantidad de actas atendidas durante el periodo.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recogida de datos: Son medios empleados para recopilar la información en una investigación. Pueden ser técnicas directas o indirectas, directas son las entrevistas y las observaciones; las indirectas son los cuestionarios, las escalas, los inventarios y los test. (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018, pág. 120).

La técnica aplicada en la recolección de datos para el trabajo de investigación fue principalmente el análisis de información y la investigación documental.

- **Análisis de Información**

Se realizó en la empresa de servicios que realizó el servicio de procesamiento de las actas registrales de la provincia y la información obtenida de la institución.

Se realizó principalmente a la información desarrollada por la consultoría especializada en elaborar el informe del diagnóstico y formulación del Proyecto de Inversión: “Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional”, para la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas y el Banco Mundial

- **Análisis documental**

El análisis documental se realizó:

- A los principales Documentos de Gestión de la Municipalidad Provincial: Plan Estratégico Institucional, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Presupuesto Institucional, Plan Operativo Institucional.
- Normas vigentes e informes del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Reniec.
- Directivas del Gobierno Central: Modernización del Estado, Gestión del Procesos y simplificación administrativa, etc.

Instrumento de recolección de datos. Herramienta que forma parte de una técnica de recolección de datos. Puede ser una guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test. (Sanchez, Reyes, & Mejia, 2018, pág. 78).

La técnica utilizada en la recolección de datos para el trabajo de investigación fue el análisis de documentos y base de datos de las propuestas de los servicios presentados por la empresa consultora a las diferentes instituciones. (Términos de referencia, propuestas presentadas, estructuras de costos de los servicios)

- **Análisis de contenido de documentos:**
 - Se realizó en base al análisis y evaluación de la información sobre el servicio realizado para procesar y digitalizar las actas registrales en la provincia, los datos acerca de la aplicación metodología en la gestión del proyecto realizada y en los resultados alcanzados.
 - En base a la revisión de los archivos registrados de la información y los datos y contenidos en el informe del Proyecto de Inversión de Pública: “Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Registros Civiles e Identificación de Calidad a Nivel Nacional”, en el cual se muestran datos importantes para el desarrollo del trabajo de investigación.

- **Sistema de Información**
 - Se analizó la información registrada en el archivo Comercial y de Oportunidad de Negocios de la empresa de servicios, utilizándose información necesaria para el trabajo de investigación, como: registro de clientes o instituciones, registro de oportunidades por institución, segmento, cotizaciones y costos de los diferentes servicios.

✓ **Capacidad de Respuesta – Número de Expedientes Atendidos**

a. Técnicas e instrumentos

- ✓ Técnicas: Análisis de Información,

Se revisó y analizó la información registrada en el archivo de la institución, y se recopiló la información de la oficina de registro civil.

✓ Instrumentos: Sistemas de Información y/o registros de información

Se revisó el archivo con la información de las solicitudes y atención de actas emitidas por la oficina de registro civil y se recopiló la información registrada del año 2016 y 2017.

✓ **Nivel de Atención– Tiempo de Atención**

a. **Técnicas e instrumentos**

✓ Técnicas: Análisis de Información

Se revisó la información de la institución la que administraba la oficina de comunicaciones e imagen institucional de los años 2016 y 2017.

✓ Instrumentos: Sistemas de Información y/o registros de información

Se revisó la información de la institución, recopilándose la información de los tiempos de atención de la oficina de registro civil de los años 2016 y 2017.

✓ **Costos – Cotización Económica del Servicio de automatización**

a. **Técnicas e instrumentos**

✓ Técnicas: Análisis de Información

Se revisó la información de la empresa de servicios recopilándose la información comercial y de las oportunidades de negocio registradas durante los años 2016 y 2017.

✓ Instrumentos: Sistemas de Información y/o registros de información

Se recopiló la información de los costos y las cotizaciones realizadas a los clientes e instituciones por el área comercial registradas durante los años 2016 y 2017.

En la tabla 4 se muestran las técnicas a ser utilizadas en el presente estudio; así como, los instrumentos a utilizar para cada una de ellas.

Tabla 04:
Técnicas e instrumentos

Variable Dependiente	Indicador	Técnica	Instrumento
Capacidad de respuesta	Número de expedientes atendidos	Análisis de Información	Sistemas de Información y/o registros de información
Nivel de atención	Tiempo de atención	Análisis de Información	Sistemas de Información y/o registros de información
Costos	Cotización económica del servicio de automatización	Análisis de Información	Sistemas de Información y/o registros de información

Fuente: Elaboración propia

3.4. Descripción de procedimientos de análisis

Con las variables y sus indicadores ya establecidos anteriormente, permite medir, analizar y verificar los datos, y así obtener la información suficiente y necesaria para el análisis de los resultados de la investigación. Para ello se desarrolló la matriz de análisis de datos que se muestra a continuación (Ver tabla 5)

Tabla 05:
Matriz de Análisis de datos

Variable Dependiente	Indicador	Escala de medición	Estadísticos descriptivos	Análisis inferencial
Capacidad de respuesta	Número de expedientes atendidos	Razón	Media Mediana	Prueba T- de Student
Nivel de atención	Tiempo de atención	Razón	Media Mediana	U de Man – Whitney
Costos	Cotización económica del servicio de automatización	Razón	Media Mediana	Wilcoxon

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Este capítulo tiene el objetivo de presentar el proceso para la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación científica " Si se implementa una propuesta de gestión de la información se mejorará el servicio de Registro Civil".

Para el análisis de la información recolectada en la investigación, se utilizó el método explicativo.

Para obtener las conclusiones se va relacionar en forma porcentual las alternativas de cada pregunta con respecto al total de la población ya seleccionada como muestra y también con la recolección de información documental del trabajo realizado, para realizar el análisis confiable de toda la información.

✓ Generalidades

La Municipalidad Provincial de Tumbes fue creada por Ley en 1857, es una entidad básica de la organización territorial del Estado y un canal de participación vecinal,

considerando como elementos esenciales del territorio, la población y la organización.

La Municipalidad Provincial de Tumbes tiene como objetivo central promover la visión de desarrollo sostenible de la Provincia, integrando los servicios públicos y mejorando constantemente los procedimientos administrativos que permitan ejecutar las competencias asignadas según Ley, generando oportunidades en el ámbito social, económico y Legal que fortalezca la institucionalidad y participación ciudadana basado en la planificación de desarrollo concertado. (Municipalidad Provincial de Tumbes, 2015, pág. 11)

Tiene la Misión de “...ofrecer servicios públicos transversales en la función a la realidad de la provincia, fortaleciendo sus recursos humanos que fundamentados en procedimientos administrativos óptimos garantiza la satisfacción del ciudadano (Municipalidad Provincial de Tumbes, 2015, pág. 12).

Funciones Generales de la Entidad:

La Municipalidad Provincial de Tumbes según Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, artículo 73°, corresponde como funciones generales:

- Planificar íntegramente el desarrollo local y el ordenamiento territorial, en el nivel provincial.
- Promover, permanentemente la coordinación estratégica de los planes integrales de desarrollo distrital.
- Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales que presenten, objetivamente, externalidades o economías de escala de ámbito provincial.
- Emitir las normas técnicas generales, en materia de organización del espacio físico y uso del suelo, así como sobre protección y conservación del ambiente. (Municipalidad Provincial de Tumbes, 2015, pág. 12)

Macro Procesos de la Municipalidad Provincial

De acuerdo a los Macro Procesos el servicio de registro civil pertenecería a los procesos de Gestión de atención ciudadana (figura 22).

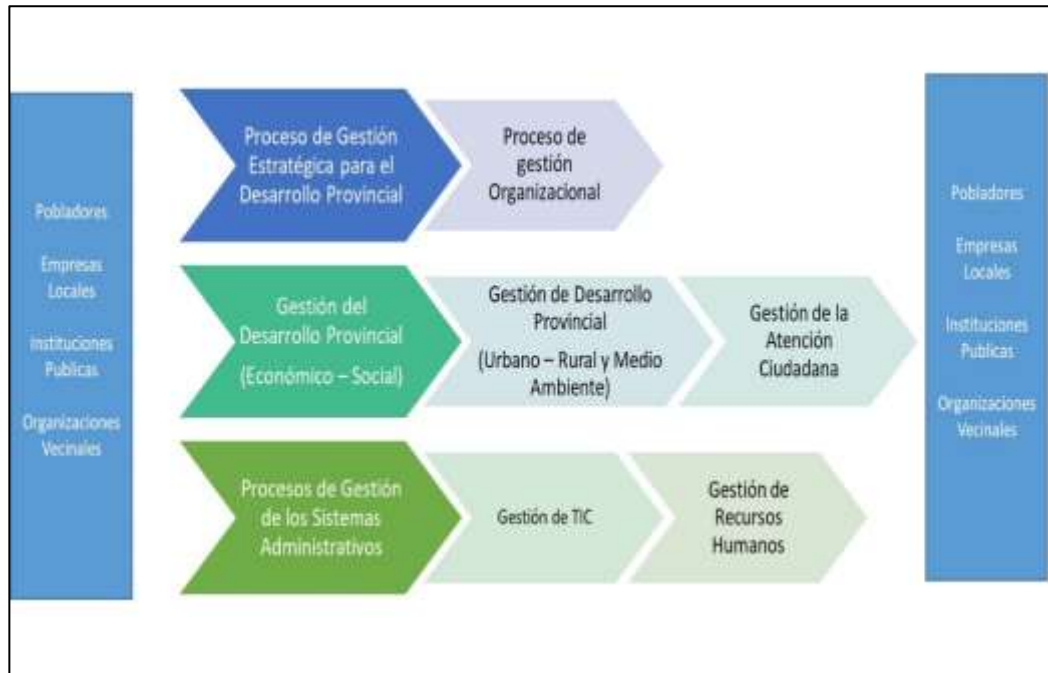


Figura 22: Macro Procesos de la Municipalidad Provincial. Elaboración propia

En el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial, se muestra el organigrama estructural figura 23 en el cual se muestra que la Oficina de registro Civil depende funcionalmente de la Secretaria General.

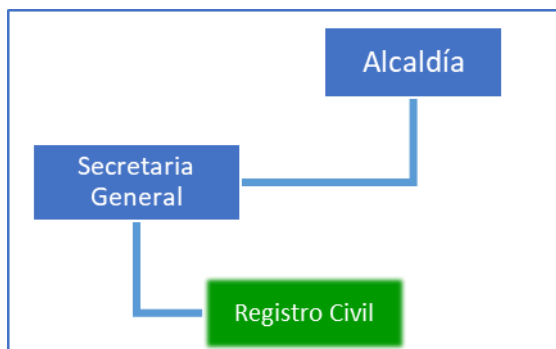


Figura 23: Organigrama estructural de Secretaria General de la Municipalidad Provincial. Elaboración Propia (Municipalidad Provincial de Tumbes, 2015, pág. 148)

Servicio de Registro Civil

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial, se describen las funciones específicas de Registro Civil:

Cód. 06.1.2. DE REGISTRO CIVIL

Artículo 71° La Sub Gerencia de Registro Civil es un órgano de apoyo, que tiene por objetivo brindar los servicios requeridos por la comunidad administrando los registros civiles. (Municipalidad Provincial de Tumbes, 2013, pág. 46)

La Sub Gerencia de Registro Civil, depende de la Gerencia de Secretaría General.

Artículo 72° La Sub Gerencia de Registro Civil, desempeña las siguientes funciones:

1. Programar, dirige, ejecuta, coordina y controla las actividades relacionadas al Registro Civil.
2. Coordinar con otras dependencias que realizan actividades análogas y/o complementarias.
3. Realizar actos matrimoniales, en el interior ó exterior del local municipal, con arreglo a Ley, inscribiéndolos y expidiendo las partidas correspondientes.
4. Realizar inscripciones, otorgar certificaciones, modificar los registros y ejecutar otras acciones por mandato de Ley.
5. Otorgar las partidas de nacimiento, de matrimonio y defunciones cuando lo soliciten.
6. Organizar, dirigir, controlar y custodiar las inscripciones de hechos y actos vitales de acuerdo a la Ley Orgánica del Registro Nacional e Identificación Civil y su reglamento.
7. Registrar la inscripción de nacimientos y defunciones, expidiendo las partidas correspondientes.

8. Expedir certificaciones de soltería, viudez, filiación y otros a solicitud de los interesados.
9. Efectuar la inscripción judicial de partidas de nacimiento, rectificación de partidas, inscripción de divorcios y modificación de nombres, de conformidad a la normatividad vigente.
10. Brindar atención y orientación al público de los diversos procedimientos registrales para las inscripciones y servicios.
11. Registrar y actualizar las estadísticas de los hechos y actos vitales.
12. Informar oportunamente a los organismos públicos competentes la información sustentada y las estadísticas vitales en forma mensual, de conformidad a la normatividad vigente.
13. Mantener y conservar la seguridad y custodia del archivo registral.
14. Atención de todos y cada uno de los requerimientos de RENIEC.
15. Proporcionar mensualmente la información estadística de sus resultados de gestión a la Sub Gerencia de Planeamiento y Racionalización para la mejora de su gestión.
16. Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven del cumplimiento de sus funciones que le sean asignadas por la Gerencia de Secretaría General (Municipalidad Provincial de Tumbes, 2013, pág. 47).

El trabajo de investigación, se centra principalmente en el servicio para la obtención de las copias certificadas de actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción, que desde el año 2003 Reniec viene trabajando en la mejora de este servicio.

Problemática:

A partir del año 2005 de acuerdo a la Ley 26947, el RENIEC inició al proceso de incorporación de los Registros Civiles, retirándose legalmente por revocatoria la delegación de las tareas del registro civil a las municipalidades. En las municipalidades ya revocadas el RENIEC tiene la responsabilidad directa de la función del registro civil en sus Oficinas de Registro Civil y Estado Civil (OREC).

No obstante, solo 70 municipalidades a nivel nacional han incorporado el acervo documentario (archivo físico de actas registrales) a la RENIEC, 50 de Lima y Callao

y 20 provincias a nivel nacional, motivo por el cual, sin el procesamiento del total de las actas registrales y su ingreso a la base de datos de la RENIEC, no es viable, que se pueda brindar el acceso a estos servicios de forma remota a nivel Nacional.

Debido a la falta de gestión de información de los ciudadanos inscritos en las Municipalidades (que no se encuentren en la base datos de la RENIEC), no permite que se pueda otorgar los documento o certificados que ellos necesitan y en la mayoría de casos los ciudadanos tienen que trasladarse al lugar donde fueron inscritos para poder obtener sus documentos (partidas, certificados, etc.); lo cual también influye en la capacidad de respuesta de este servicio debido a que aún se encuentra pendiente el procesamiento digital del archivo de actas registrales para mejorar la atención del servicio de Registro Civil

La problemática de la investigación se centra principalmente en los servicios por emisión de copias de las Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción, debido a los problemas para los ciudadanos o las personas que ya no residen en la provincia, y la información aún no se han registrado en la base de datos de la RENIEC; tienen que dirigirse o trasladarse a la Municipalidad Provincial, para la obtención del documento.

La Hipótesis y el Objetivo General planteada:

- **H₀:** Si se implementa una propuesta de gestión de la información se mejorará el servicio de Registro Civil.
- **O₀:** Implementar una propuesta de gestión de información para mejorar el servicio de registro civil de una municipalidad

Modelo de Implementación de la Gestión del Sistema de la Información



Figura 24: Modelo de Implementación de la Gestión del Sistema de la Información. Elaboración propia

✓ Variable Independiente 01: Rediseño del Proceso de Atención

- **Objetivo 01:** Rediseñar el proceso de atención para mejorar la capacidad de respuesta del servicio de registro civil.
- **Hipótesis 01:** Si se rediseña el proceso de atención se mejorará la capacidad de respuesta del servicio de registro civil

Situación Pre Test – Antes

El proceso de atención para la obtención de la copia certificada del acta de nacimiento, matrimonio o defunción, es un proceso el tiempo para la obtención de la copia de un acta puede extenderse de 2 hasta 30 días, si en caso se encuentra fuera de la provincia debe trasladarse o viajar, esto dependerá de la distancia a la que se encuentre y del medio de transporte que deberá elegir para trasladarse a la Municipalidad Provincial.

Uno de los problemas, a la atención de la cantidad de copias que son solicitadas o requeridas (Tabla 06) y lograr cumplir la atención del servicio con la entrega de las actas de forma oportuna, lo cual se debe principalmente:

- El flujo del proceso operativo que se realiza para la atención de las solicitudes es de forma manual y que se ve reflejado en los registros que se realiza.
- La solicitud pasa por otras oficinas para su registro y atención.
- Demoras en la ubicación de los documentos en el archivo, dependiendo de la situación en la que se encuentra el documento original.
- Errores en la emisión del documento original y que podría pasar posteriormente por un proceso de rectificación de los datos el cual podría incrementar el tiempo en la ejecución del servicio.

Tabla 06:

Cantidad de Actas Solicitadas y Atendidas año 2016

MES	CANTIDAD DE COPIAS SOLICITADAS	CANTIDAD DE COPIAS ATENDIDAS
ENERO	304	170
FEBRERO	269	146
MARZO	260	191
ABRIL	350	209
MAYO	533	348
JUNIO	265	223
JULIO	265	239
AGOSTO	294	210
SETIEMBRE	302	221
OCTUBRE	285	207
NOVIEMBRE	305	260
DICIEMBRE	300	200

Elaboración Propia

Descripción del proceso actual del servicio para la obtención de las copias certificadas de actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción (figura 25):

- El solicitante necesita una copia certificada del acta, en el caso que no se encuentre registrada en la base de datos y el solicitante ya no resida en el lugar en que se realizó la inscripción se debe dirigir a la Municipalidad Provincial.
- Dependiendo del lugar en donde se encuentra deberá trasladarse en la

Municipalidad, (en el medio de transporte que elija).

- En la Municipalidad Provincial realiza la consulta del trámite que va a solicitar y el funcionario le indica el monto que debe pagar de acuerdo a lo indicado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA.
- El funcionario en cargo de Tramite documentario registra la solicitud y lo deriva a la Sub Gerencia de Registro Civil.
- En la Sub Gerencia de Registro Civil, el registrador procede a registrar la solicitud y se deriva al verificador.
- El verificador valida que el acta corresponda a lo solicitado, luego lo deriva al responsable del archivo.
- El responsable del archivo ingresa o a la bóveda, ubica el acta y procede a sacar una copia del documento, y lo deriva a funcionario responsable de la validación.
- Se valida el documento y se firma la copia, luego el acta es entregada al solicitante siguiendo el flujo del proceso.

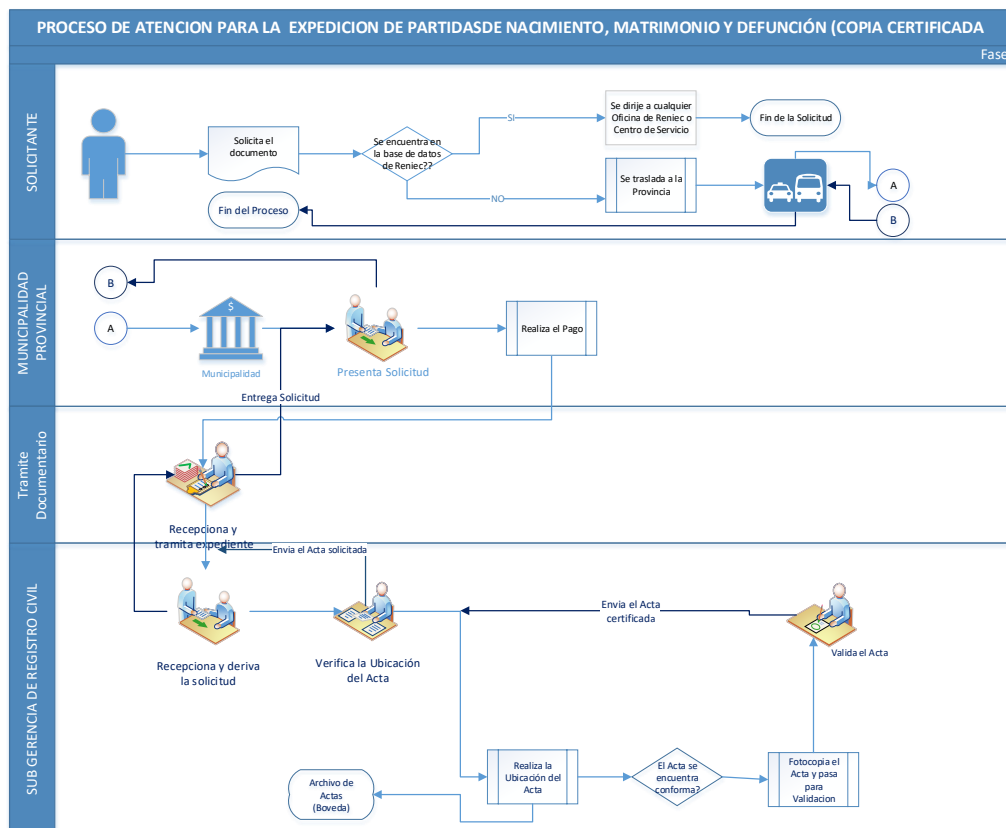


Figura 25: Proceso actual para la atención del servicio de Registro Civil. Elaboración propia

Aplicación de la Teoría

En la Municipalidad Provincial, el procedimiento para la implementación del rediseño del proceso se encuentra de acuerdo a las directivas emitidas por la PCM, si bien esta metodología describe las principales actividades para desarrollar el levantamiento de la información y cumplir con la documentación que la norma establece, para el desarrollo del servicio se utilizó la metodología BPM para la gestión de procesos.

Al realizar el levantamiento de los procesos actuales (ASIS) y bajo el enfoque de gestión de proyectos de la metodología Scrum, en la cual la principal actividad crítica o sub proceso crítico se enfocó en la digitalización del archivo físico para realizar el proceso de digitalización de las actas registrales.

Se desarrolló el proceso interactivo durante la ejecución del servicio para mejorar la capacidad de respuesta en la atención de las solicitudes de forma oportuna.

Debido a que la metodología Scrum garantiza transparencia en la comunicación y crea un ambiente de responsabilidad colectiva y de progreso o mejora continua, lo cual permitió una mejor coordinación con los funcionarios responsables para agilizar la ejecución de la propuesta de solución.

De acuerdo a las directivas de la PCM para la implementar la gestión de procesos, se coordinó con la subgerencia de registro civil para realizar las siguientes actividades, con el equipo:

- Identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas de los diferentes ciudadanos que solicitan las copias certificadas, usuarios de otras oficinas de la municipalidad que necesitaban validar la información para el realizar los programas de apoyo social como el vaso de leche, casos de la defensoría del niño y el adolescente (historias de usuarios).
- Identificar los procesos obligatorios para la prestación del servicio, para el caso el servicio para la obtención de las copias certificadas es un proceso misional, teniendo como áreas de soporte: atención al ciudadano, trámite documentario, tesorería, jefatura de informática.

- Definir del objetivo del proceso, así como a los beneficios para los ciudadanos y funcionarios que lo requieren.
- Identificar el diagrama del proceso con la secuencia detallada y precisa de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento, y cumplir con los diferentes requerimientos.
- Definir las obligaciones, así como las autoridades y directivos encargados.

Siguiendo con las actividades dispuestas se definió el flujo del proceso actual (AS-IS), luego se analizó la información durante las reuniones de coordinación con el equipo Scrum, para rediseño del proceso, con la aplicación del BPM; se modeló el proceso para la emisión de las actas registrales (TO-BE) y se identificó como actividad crítica la digitalización y procesamiento de las actas registrales del archivo el cual se encuentra bajo la responsabilidad de la subgerencia de registro civil de la Municipalidad, y de acuerdo a la revisión de los perfiles del personal de la sub gerencia, identificándose la necesidad de capacitar al personal en las metodologías que se van a utilizar.

Como parte del desarrollo del análisis se vio la necesidad de complementar la información realizada en el ASIS, con la metodología del BPMS, el cual tiene un enfoque muy práctico, y la implantación se realiza introduciendo en el sistema los planteamientos teóricos siendo sistema el que se encarga de automatizarlos (en lo que se pueda), para luego controlar su cumplimiento y entregar los análisis para su mejora continua.

Para realizar los planteamientos teóricos de cómo debe funcionar los procesos de registro civil para la emisión de las actas registrales de la municipalidad se utilizaron la Modelización de los Procesos y las Reglas de Negocio.

Durante el análisis para el Rediseño del Proceso se definieron las reglas de negocio, en el cual el equipo Scrum tuvo la responsabilidad de identificar la base legal y funcional que permitió simplificar el proceso del servicio de atención de las actas, así mismo agilizar los procesos de conformidad del rediseño de las actividades con lo cual se obtuvo la aceptación de los responsables de la institución durante las reuniones diarias (Daily).

Así mismo se explicó a los funcionarios responsables, los que también conformaban el equipo Scrum, que implantar BPM en la institución es implantar BPMS, porque es el software que soporta BPM, sería tan poco efectivo si no se realiza por qué no se lograría automatizar o informatizar los procesos.

Devoto (2010), definió la capacidad de respuesta como la celeridad, agilidad, así como una buena actitud de los trabajadores para entregar las actas requeridas sin tener demoras.

En las evaluaciones del servicio de registro civil se considera que el indicador de calidad será el más difícil de mejorar, debido a los casos en que los usuarios tengan de trasladarse al lugar en el que realizaron la inscripción y en otros casos en el que el acta tiene algún problema en la inscripción o registro de los datos personales, la atención de estos podría prolongarse un mayor tiempo de lo esperado.

Así mismo con la incorporación de los funcionarios responsables en el equipo Scrum se logró una mayor disposición para mejorar la capacidad de respuesta del servicio lográndose tener un mayor soporte para la obtención de información importante y tomar mejores decisiones para la solución de problemas y posibles conflictos durante la ejecución del servicio lo que permitió gestionar la información requerida por los usuarios de forma rápida y oportuna y así lograr mejorar la atención de las actas solicitadas.

Situación Pos test

Con la implementación del rediseño del proceso se logró incrementar la cantidad de copias de actas atendidas en de acuerdo a la demanda de las copias de actas solicitadas (Tabla 07)

Tabla 07:
Cantidad de Actas solicitadas y atendidas año 2017

MES	CANTIDAD DE COPIAS SOLICITADAS	CANTIDAD DE COPIAS ATENDIDAS
ENERO	365	315
FEBRERO	323	270
MARZO	312	287
ABRIL	420	355
MAYO	640	592
JUNIO	318	312
JULIO	318	311
AGOSTO	353	336
SETIEMBRE	362	354
OCTUBRE	342	331
NOVIEMBRE	366	338
DICIEMBRE	360	340

Elaboración Propia

La Propuesta del Nuevo Proceso será el siguiente (figura 26):

- El solicitante necesita una copia certificada del acta, en el caso que no se encuentre registrada en la base de datos y se dirige a cualquier oficina de Registro Civil.
- Realiza la consulta del acta, procede con el pago, se procede a realizar la consulta en la base de datos y se emite el documento.

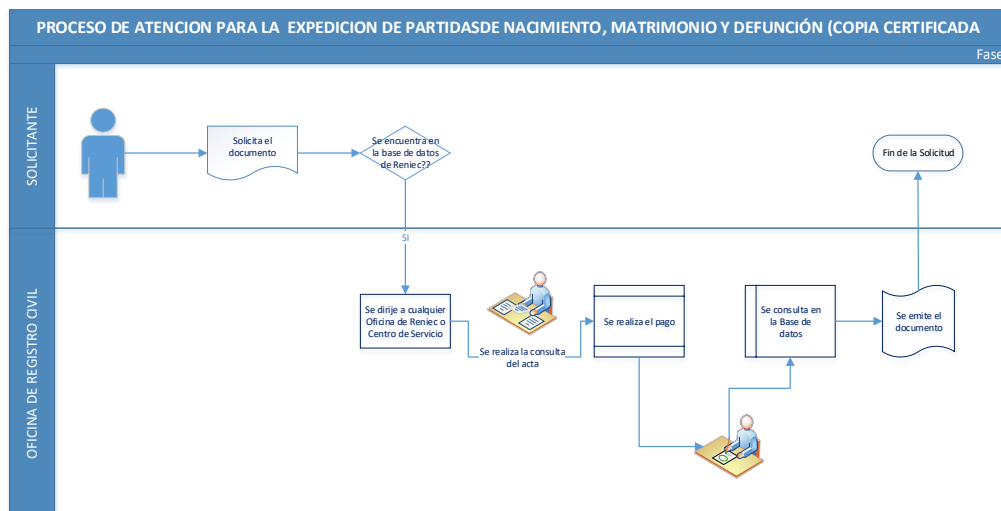


Figura 26: Propuesta del nuevo proceso de atención. Elaboración propia

Con el desarrollo de la gestión por Procesos bajo la metodología BPM:

- Se priorizó la solución de la atención de las copias de las actas registrales por que producían un mayor costo para el ciudadano al tener la necesidad de trasladarse hasta la misma Municipalidad Provincial, para obtener una copia certificada o partida.
- Implementar el rediseño de los procesos se priorizo la digitalización y procesamiento de las actas registrales, lográndose mejorar la capacidad de respuesta en la atención de las copias de actas, con el proceso interactivo y las reuniones diarias para validar el avance comprometido, las reuniones de revisión del sprint y la reunión de retrospectiva.
- Se actualizaron los documentos de gestión de acuerdo a las directivas emitidas para la Gestión de Procesos.

Con la implementación de la metodología Scrum para el rediseño de proceso el personal de la municipalidad obtuvo:

- Mayor alcance de la importancia de las actividades que realizaban al formar parte del equipo Scrum.
- Las historias de usuarios fueron identificadas y agrupadas de forma que podían ser resueltas por tipo de caso y en menor tiempo.
- Se transmitió en todo el personal un cambio del enfoque del trabajo colaborativo a favor del servicio al ciudadano.
- Las áreas involucradas en el proceso de atención identificaron el valor que tiene para los ciudadanos de la provincia gestionar la información de los ciudadanos y mantener actualizada la información de los hechos vitales.

✓ Variable Independiente 02: Plan de Capacitación del Personal del Archivo

- **Objetivo 02:** Implementar un plan de capacitación al personal del archivo para mejorar el nivel de atención del servicio de registro civil.
- **Hipótesis 02:** Si se implementa un plan de capacitación al personal del archivo se mejorará el nivel de atención del servicio de registro civil.

Situación Pre test

En la Tabla 08 Se muestra el tiempo total de atención de los usuarios que realizaron el trámite para obtener una copia certificada de un acta registral.

Tabla 08:
Pre test, Tiempo de Atención

MUESTRA PRE	TIEMPO TOTAL
USUARIO 1	55
USUARIO 2	50
USUARIO 3	53
USUARIO 4	47
USUARIO 5	35
USUARIO 6	35
USUARIO 7	35
USUARIO 8	35
USUARIO 9	35
USUARIO 10	40
USUARIO 11	31
USUARIO 12	28
USUARIO 13	30
USUARIO 14	30
USUARIO 15	30
USUARIO 16	30
USUARIO 17	28
USUARIO 18	30
USUARIO 19	27
USUARIO 20	22
USUARIO 21	23
USUARIO 22	20
USUARIO 23	17
USUARIO 24	19

Elaboración propia

- ✓ Uno de los problemas identificados es la alta rotación del personal que labora en el Registro Civil principalmente los registradores, son removidos o trasladados, a otras oficinas lo cual no permite incrementar el nivel de especialización y de conocimiento sobre la gestión de registro civil, así como el manejo de la información del archivo de los hechos vitales que se requiere para la ejecución de su función y la atención del servicio.
- ✓ En cuanto al Personal de atención de Registro Civil, este debe cumplir con el perfil adecuado y su formación debe estar orientada en materia registral y de identificación así como la actualización y perfeccionamiento permanente para lo cual RENIEC ha venido implementando, capacitaciones al personal; en este caso los problemas se han presentado principalmente debido a errores en el registro manual o a información incompleta por parte de los ciudadanos, que se realizaban en las diferentes Municipalidades del país.
- ✓ Tener personal encargado sin la debida capacitación sobre almacenamiento y manipulación de las actas genera en el proceso de ubicación física de la información, demoras y cuellos de botella que impactaran en el proceso de atención así mismo el no contar con un adecuado inventario de los libros y actas registrales podría permitir la fácil adulteración y pérdida de actas debiendo tomar en consideración la ubicación de las actas y la antigüedad de la misma, por lo cual se debe realizar

Las funciones de Registro Civil se encuentran a cargo de la Sub Gerencia de Registro Civil que funcionalmente es un órgano de apoyo, que tiene por objetivo brindar los servicios requeridos por la comunidad administrando los registros civiles. En la figura 27 Se muestra el Organigrama estructural de acuerdo a los cargos establecidos en la Sub Gerencia de registro civil, el cual muestra cómo se encuentra organizada la sub gerencia a nivel funcional.

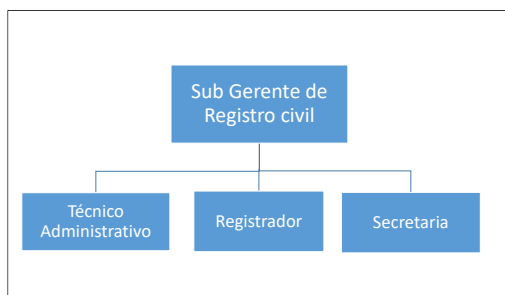


Figura 27: Organigrama Estructural de la Sub Gerencia de Registro Civil. Elaboración Propia

Así mismo en la tabla 09 se muestra que en la subgerencia de Registro civil laboran 6 personas, y se encuentra a cargo del sub gerente de registro civil, quien tiene como naturaleza del cargo, gestionar, coordinar las actividades relacionadas al registro civil realizando las ceremonias de matrimonios, registro de partidas de nacimiento, actas de defunción y otros actos.

Tabla 09:

Cantidad de personal que labora en la Oficina de Registro Civil

Cargos Estructurales	N° de Personas
Sub Gerente	1
Técnico Administrativo	2
Técnico Administrativo (Registrador)	2
Secretaria	1
Total	6

Elaboración Propia

De acuerdo a la tabla 10 la oficina de Registro Civil cuenta con personal calificado para realizar las funciones propias del área, sin embargo, es importante elaborar un plan de capacitación con cursos que apoye las iniciativas de mejora en los procesos, procedimientos, actualización de las normas emitidas por la PCM para la implementación del gobierno electrónico, y otros que tengan el propósito de mejorar el nivel de atención del servicio.

Tabla 10:

Resumen de los cargos estructurales de la Sub Gerencia de Registro Civil

Cargos Estructurales	Naturaleza del Cargo	Requisito Mínimo
Sub Gerente	Gestionar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas al registro civil realizando las ceremonias de matrimonios, registro de partidas de nacimiento, actas de defunción y otros actos.	<ul style="list-style-type: none"> • Título profesional Universitario de Administración o Abogado Colegiado • Diplomados, capacitaciones relacionados a Gestión Pública • Experiencia Laboral en el sector Público en el área de Gobierno Local
Técnico Administrativo	Proponer, ejecutar y cumplir informes técnicos en función al ámbito de los registros civiles	<ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional de Abogado Colegiado • Diplomados, capacitaciones relacionados a Gestión Pública, derecho Administrativo y/o afines. • Experiencia Laboral en el sector Público como mínimo 01 año.
Técnico Administrativo (Registrador)	Realizar la atención del Servicio de Registro Civil en referencia a las inscripciones, rectificaciones y emisión	<ul style="list-style-type: none"> • Título Técnico de Administración. • Diplomados, capacitaciones relacionados a Gestión Pública. • Experiencia Laboral en el sector Público como mínimo 01 año
Secretaria	Redactar, administrar y distribuir la documentación de la Sub Gerencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Título Técnico de Secretariado Ejecutivo. • Diplomados, relacionados a su especialidad. • Experiencia Laboral en el sector Público como mínimo 01 año

Elaboración Propia

Con respecto al problema identificado en la Sub Gerencia de registro Civil, se debe porque el servicio de atención de Registro Civil es responsabilidad principalmente de los registradores, como se muestra en la tabla 10, pero la capacitación específica del tema registral, es realizado solo por personal encargado de Reniec, existe una escuela de registradores pero debido a los continuos cambios de personal en este caso de los registradores, no siempre el personal contratado ha sido capacitado y/o actualizado en materia registral y realizan su labor solo por experiencia, la que en su mayoría es solo de 1 año, por lo que el nivel de atención se ve afectado, durante el proceso de ejecución del servicio.

Aplicación de la teoría

Considerando como principal requisito para elaborar un plan de capacitación son las políticas de desarrollo de los recursos humanos, se coordinó con el área sub gerencia de Personal de la Municipalidad, para identificar el inventario de las necesidades de capacitación y la disponibilidad de servicios formativos. En el plan de Capacitación se determinó que el enfoque para la capacitación se realizará para todos los comprometidos en el proceso de atención. De acuerdo al proceso

identificado las áreas que intervienen en todo el proceso de atención y las que se capacitaron son:

- Atención al Ciudadano
- Tesorería
- Trámite Documentario
- Registro Civil.
- Secretaria General

Se desarrolló un plan de capacitación de acuerdo a la identificación de las necesidades de capacitación del personal y en coordinación con la Sub Gerencia de Personal de la Municipalidad y de Reniec.

En el plan de capacitación desarrollamos el trabajo colaborativo, de acuerdo a la metodología Scrum y sensibilizaremos al personal, con la cultura ágil como estrategia para lograr el compromiso de todo el personal.

Los temas de capacitación que se han establecido de acuerdo al perfil del personal necesario para el soporte y continuidad de la propuesta de Implementación del Servicio.

Se realizó la capacitación de los siguientes cursos, de acuerdo a la identificación de necesidades (tabla 11) con la justificación correspondiente de la evaluación del perfil necesario, y de acuerdo al cronograma (figura 28):

- **Gestión del Cambio:** Este curso es necesario para la sensibilización del todo el personal que realiza el proceso de atención del registro civil para garantizar la sostenibilidad de toda implementación que genere un cambio en la forma de realizar los servicios.
- Es un cambio de enfoque de la forma tradicional de atender a los ciudadanos y que ahora con el rediseño del proceso ya no se realizaran actividades operativas, el proceso será automatizado, por lo que los registros manuales y los papeles serán reemplazados gradualmente por registros electrónicos y digitales.
- **Registros Civiles:** Se reforzara los conocimientos en materia registral y de identificación de personas, así como los nuevos procesos que se vienen

brindando de forma automatizada, producción de microformas digitales, evaluación de actas registrales históricas, Grafotecnia, Código Civil de 1936, Procesamiento y evaluación de actas históricas, Regulación de las nuevas directivas aprobadas por reposición estadísticas de hechos vitales y actos modificatorios del estado civil, rectificación y reconstitución, etc.

- **Gestión de Publica:** Reforzar los conocimientos sobre Modernización del Estado, de acuerdo a las Directivas emitidas por la PCM sobre Modernización de Estado, Simplificación Administrativa, Gestión por Procesos, Gestión Documental, Gestión por Resultados, Gestión de la Calidad, etc.
- **Gestión de Proyectos – Metodología Scrum:** Desarrollar los conceptos generales para la dirección del proyecto, bajo el enfoque Ágil y Scrum revisando los procesos, principios y fases del proyecto. Se explican los conceptos claves y el cambio de enfoque para el personal de la organización.
- **Gestión del Conocimiento:** Capacitar en el proceso que permita facilitar la transferencia de información y habilidades a los funcionarios, especialistas y técnicos, de una manera ordenada y eficiente.

Tabla 11:

Cuadro de identificación de necesidades de capacitación

Área involucradas en el Proceso de atención	Cargos	Perfil	Necesidades de Capacitación
Oficina de Atención al Ciudadano	Asistente Administrativo	Título Técnico de Administración, contabilidad o Economía	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio
Tesorería - Caja	Cajero II	Título Universitario de contabilidad o Economía	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio
Tramite Documentario	Sub Gerente	Título profesional Universitario de Administración o Abogado Colegiado	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio Gestión de Proyecto – Metodología Scrum
	Técnico en Archivo II	Título Técnico de Administración o especialista en Archivo	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio
	Técnico Administrativo (Registrador)	Título Técnico de Administración.	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio Gestión de Proyecto - Metodología Scrum
Registro Civil	Sub Gerente	Título profesional Universitario de Administración o Abogado Colegiado	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio Gestión de Proyecto – Metodología Scrum
	Técnico Administrativo	Título Profesional de Abogado Colegiado	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio Gestión de Proyecto - Metodología Scrum
	Técnico Administrativo (Registrador)	Título Técnico de Administración.	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio Gestión de Proyecto - Metodología Scrum
	Secretaria	Título Técnico de Secretariado Ejecutivo.	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio
Secretaria General	Secretario General	Título Profesional de Abogado Colegiado	Gestión Publica Modernización del Estado Taller de Gestión del Cambio Gestión de Proyecto - Metodología Scrum

Elaboración Propia

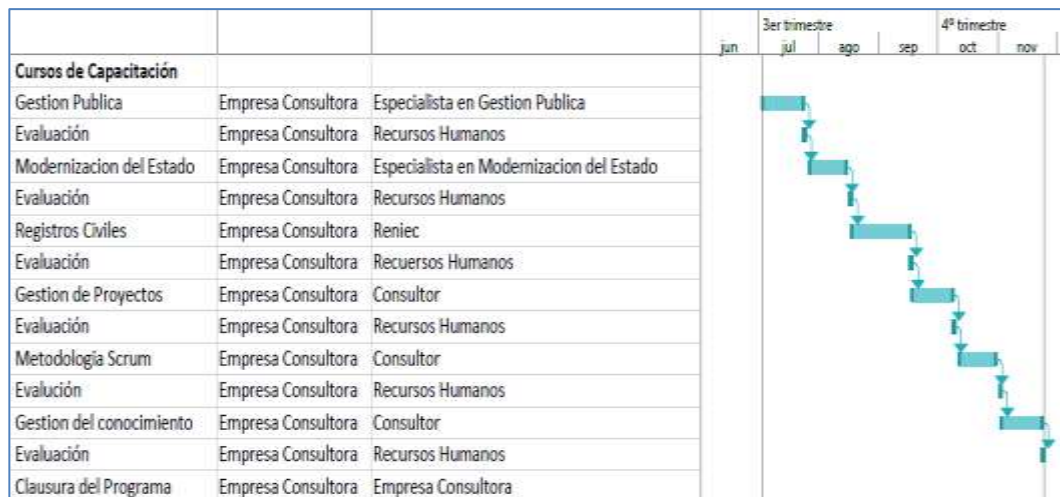


Figura 28: Cronograma de Capacitación. Elaboración Propia

Situación Post test

Como se observa se ha mejorado los tiempos en la atención del servicio (tabla 12), estos resultados se debieron principalmente a las mejoras realizadas en cuanto a la calidad de la comunicación interna y la colaboración del equipo involucrado en el proceso.

Tabla 12:

Post test: Tiempo de atención

MUESTRA POST	TIEMPO TOTAL
USUARIO 1	18
USUARIO 2	18
USUARIO 3	18
USUARIO 4	18
USUARIO 5	16
USUARIO 6	17
USUARIO 7	18
USUARIO 8	17
USUARIO 9	17
USUARIO 10	15
USUARIO 11	15
USUARIO 12	13
USUARIO 13	11
USUARIO 14	11
USUARIO 15	10
USUARIO 16	8
USUARIO 17	10
USUARIO 18	10
USUARIO 19	7
USUARIO 20	7
USUARIO 21	8
USUARIO 22	9
USUARIO 23	7
USUARIO 24	4

Elaboración Propia

Con el desarrollo del plan de capacitación al personal de registro civil de la municipalidad, se logró conformar un equipo de trabajo que conjuntamente con los especialistas del servicio, ha sido una experiencia positiva tanto para el equipo interno como para el personal de las oficinas que intervienen en el proceso de atención, el análisis de las personas que se capacitó en la metodología ha permitido elegir adecuadamente al equipo y realizarlo con el personal ya existente.

Las capacitaciones han logrado sensibilizar al personal implantando los criterios de trabajo con las técnicas adquiridas, durante el proceso de capacitación los funcionarios, técnicos y especialistas de la oficina de registro civil se enfocaron en el desarrollo de sus habilidades y capacidades lo que ha permitido que durante las iteraciones no se hayan producido demoras en las actividades.

Finalmente, con la capacitación del personal con el perfil de los registradores adecuado, mejoró los niveles de atención a los ciudadanos, este perfil deberá tener conocimientos para la resolución de problemas en documentos o actas que contengan errores en la inscripción o que se encuentren en mal estado, y por estos motivos no puedan ser procesados o digitalizados.

✓ Variable Independiente 03: Automatización de las Funciones de Archivo

- **Objetivo 03:** Automatizar las funciones del archivo para reducir los costos del servicio de registro civil.
- **Hipótesis 03:** Si se automatiza las funciones del archivo se reducirán los costos del servicio de registro civil

Situación Pre test

Tabla 13:

Pre Test Costo del Servicio

MES	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	COSTO TOTAL
ENERO	170	S/. 970.70
FEBRERO	146	S/. 833.66
MARZO	191	S/. 1,090.61
ABRIL	209	S/. 1,193.39
MAYO	348	S/. 1,987.08
JUNIO	223	S/. 1,273.33
JULIO	239	S/. 1,364.69
AGOSTO	210	S/. 1,199.10
SETIEMBRE	221	S/. 1,261.91
OCTUBRE	207	S/. 1,181.97
NOVIEMBRE	260	S/. 1,484.60
DICIEMBRE	200	S/. 1,142.00

Elaboración Propia

- ✓ Se ha identificado como problema principal el alto costo de transacción para la obtención de Servicios de Registro e Identidad de los peruanos que viven o nacieron fuera de Lima.

Este problema principalmente, se encuentra asociado con la baja calidad en general y al gran *stock* de actas en papel que no han sido digitalizadas, impidiendo que sean integradas a la base de datos de Reniec y por lo tanto accesibles desde cualquier oficina automatizada; la gran cantidad de actas registrales con errores, las escritas originalmente a mano, lo que ocasiona costos a los ciudadanos y la cobertura precaria en algunas zonas del país y con la baja eficiencia de los SRI. (Banco Interamericano de Desarrollo, Bid, 2018).

- ✓ Como se indica el problema para el ciudadano aun continua a pesar de los avances realizados por la RENIEC, por los costos y gastos por traslados al lugar donde se inscribió el acta registral y que en algunos casos se debe esperar varios días para la obtención de las copias de las actas certificadas, este tiempo dependerá de la situación en la que se realizó el registro al momento de la inscripción y como se encuentren las actas físicas, (con errores en el registro, manipulación, alteración o maltrato físico del documento) y a la forma en que se ha mantenido la conservación de estos documentos.

- ✓ En la tabla 14, se muestran los costos promedio de servicios para la obtención de copias certificadas de actas registrales en la oficina de registro civil y adicionalmente a estos costos por trámite, se debe considerar los costos por el traslado del ciudadano al lugar en donde se realizó la inscripción, en este caso se ha considerado que el ciudadano se encuentra dentro de la provincia, si se encuentra fuera el costo es mayor.

Tabla 14:

Costos Promedio para la obtención de copia certificada de acta en Soles

Costo Promedio por trámite (1)	Costo Promedio por Transporte (dentro de la provincia) (2)	Costo promedio para acceder al servicio por día (3)	Costo Total (1+2+3)
21.19	28.02	20.00	69.21

Fuente: Informes 2016
Elaboración propia

- ✓ Si en caso que el proceso para la obtención del acta registral no se realice debido a algún problema en la emisión por observaciones o rectificaciones en el documento los costos para el ciudadano se incrementarían por los costos de alojamiento y alimentación en los cuales tendría que incurrir si fuera necesario.

- ✓ Entre los principales problemas que se ha identificado se debe principalmente: que los documentos no se encuentran en ambientes apropiados para su almacenamiento y conservación, perjudicando por ser de índole personal solo al ciudadano común y que muchas veces debido a los errores en el registro podrían afectar la seguridad jurídica en muchos casos.

- ✓ La debilidad de no contar con el procesamiento digital del archivo de registro civil, no permite poder mejorar la atención de la información requerida para emitir las actas registrales de manera electrónica, como ya se vienen realizando en Lima y Callao y en las provincias en las que si se ha incorporado el acervo documentario al Reniec.

Aplicación de la Teoría

La implementación de la gestión de información para mejorar el servicio de emisión de las actas registrarles, se realizó de acuerdo a la identificación de mejoras en los procesos de atención del servicio y la automatización del archivo de registro civil, siendo realizado con la contratación de servicios de empresas especializadas, de acuerdo a la ley de contrataciones y adquisiciones del Estado.

La metodología Scrum para la gestión de proyectos, es la más apropiada porque es un enfoque de gestión que se adapta a la realidad de la institución y permite cumplir con los requisitos necesarios para desarrollar los proyectos de acuerdo a las normas establecidas por el Estado.

Conforme a las normas emitidas por el estado se han dispuesto directivas que indican que se debe evitar el uso de los archivos físicos, dadas las condiciones y problemas en las que éstos se encuentran. Por medio de la digitalización de documentos o imágenes, y de un sistema proporciona muchas ventajas, para el almacenamiento de la información, así como para su control y acceso.

Estos sistemas trabajan en computadoras personales y con distintas plataformas informáticas, accediendo a las de imágenes y texto de documentos capturados en escáner con capacidad para digitalizar cientos de páginas en minutos. Así mismo se realiza la indexación y grabación de los mismos en discos ópticos y su registro en las bases de datos para su localización.

En el caso del servicio para la emisión de las actas registrales, en que el archivo físico se encuentra en custodia de las municipalidades, es necesario que las actas

registrales se encuentren digitalizadas y que puedan ser integrados a la base de datos de Reniec, para que las actas puedan ser emitidas en cualquier de sus oficinas, o por vía web, sin que el ciudadano deba trasladarse al lugar en el que se realizó el registro.

Por lo tanto, se realizó la propuesta a la municipalidad provincial seleccionar e implementar un método adecuado de gestión de proyectos, que logre agilizar y garantizar la ejecución del servicio de forma óptima, debido a las normas que origina responsabilidades funcionales que podría deberse a no cumplir con los resultados esperados, así mismo el trabajo multifuncional y colaborativo de la metodología Scrum permite identificar tempranamente posibles funcionalidades que debieron ser consideradas en el alcance del proyecto y/o servicio.

Para lo cual en cada sub proceso crítico para la automatización del Archivo se contó con la participación directa de los funcionarios autorizados y la aprobación de los resultados en entregas parciales del producto terminado y así garantizar que la implantación y prueba de todo el proceso de automatización.

Post Test

Con la Automatización de las funciones del Registro Civil en la Municipalidad y principalmente con la digitalización y el procesamiento de las actas registrales no solo se logró reducir los costos de transporte para el ciudadano (tabla 15), sino que se logró resguardar adecuadamente las actas registrales y documentos físicos de forma segura y se obtuvieron enormes beneficios, entre los que podemos indicar:

Tabla 15:
Post Test Costo del Servicio

MES	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS		COSTO TOTAL
ENERO	170	S/.	793.90
FEBRERO	146	S/.	681.82
MARZO	191	S/.	891.97
ABRIL	209	S/.	976.03
MAYO	348	S/.	1,625.16
JUNIO	223	S/.	1,041.41
JULIO	239	S/.	1,116.13
AGOSTO	210	S/.	980.70
SETIEMBRE	221	S/.	1,032.07
OCTUBRE	207	S/.	966.69
NOVIEMBRE	260	S/.	1,214.20
DICIEMBRE	200	S/.	934.00

Elaboración Propia

- La facilidad de poder brindar el servicio de copias certificadas de forma descentralizada.
- La protección de los registros físicos de las actas registrales y hechos vitales en custodia de la Municipalidad
- Mayor rapidez y facilidad de acceso a la información documental del archivo físico.
- La posibilidad de compartir información con otras oficinas e instituciones públicas, facilitando el trabajo en grupo.
- La información fue digitalizada y almacenada en medios magnéticos, lo cual permitirá que las actas puedan ser consultadas y emitidas de forma automática, reduciéndose considerablemente el tiempo de atención en la misma localidad.
- Se contaría con el acervo documental preparado para su incorporación a la base de datos de la RENIEC lo cual permitiría que el ciudadano pueda obtener copias de las actas registrales sin la necesidad de trasladarse hasta el lugar de la inscripción reduciendo los tiempos de viaje y los costos (transporte, alimentación y hospedaje).
- Con el enfoque de la gestión por proyectos de Scrum, desarrollado en el proyecto de automatización favoreció al trabajo con los funcionarios de la Municipalidad, principalmente en el trabajo con un equipo multifuncional, auto organizado y empoderado que permitía dividir su trabajo en ciclos cortos y concentrados.

- Así mismo género mayor confianza y transparencia en la implementación debido a la responsabilidad funcional permitió identificar tempranamente posibles funcionalidades que debieron ser consideradas en el alcance del proyecto y/o servicio.

4.2. Análisis de resultado o discusión de resultados

✓ Variable Dependiente 1: Capacidad de Respuesta

El número de expedientes atendidos se refiere a la cantidad de copias certificadas solicitadas, en las cuales se encontrarán solicitudes de copias certificadas de personas que se han acercado a la Municipalidad para solicitar el documento, en algunos casos serán personas que ya no residen en la provincia, así mismo se encontraran documentos o actas que han podido sufrir algún problema en la descripción del documento o han sido deterioradas. En estos casos la capacidad de respuesta dependerá el estado en el que se encuentre el acta original, y el tiempo en que se realizará la búsqueda.

Prueba de Normalidad de la Hipótesis 01

Situación Pre test Capacidad de Respuesta

$$\text{El indicador de medición} = \frac{\text{Cantidad de documentos atendidos}}{\text{Cantidad de documentos solicitados}}$$

En la tabla 16 se muestra la información PRE de la cantidad de actas solicitadas y la cantidad de solicitudes atendidas

Tabla 16:
Cantidad de Actas Solicitadas y Atendidas año 2016

MES	CANTIDAD DE COPIAS SOLICITADAS	CANTIDAD DE COPIAS ATENDIDAS
ENERO	304	170
FEBRERO	269	146
MARZO	260	191
ABRIL	350	209
MAYO	533	348
JUNIO	265	223
JULIO	265	239
AGOSTO	294	210
SETIEMBRE	302	221
OCTUBRE	285	207
NOVIEMBRE	305	260
DICIEMBRE	300	200

Elaboración Propia

En la tabla 17 se muestra la información PRE del indicador de medición.

Tabla 17:
Indicador Pre test

MES	INDICADOR
ENERO	0.56
FEBRERO	0.54
MARZO	0.73
ABRIL	0.60
MAYO	0.65
JUNIO	0.84
JULIO	0.90
AGOSTO	0.71
SETIEMBRE	0.73
OCTUBRE	0.73
NOVIEMBRE	0.85
DICIEMBRE	0.67

Elaboración Propia

En la tabla 18 se muestra la información POST de la cantidad de actas solicitadas y la cantidad de solicitudes atendidas

Tabla 18:
Cantidad de Actas Solicitadas y Atendidas año 2017

MES	CANTIDAD DE COPIAS SOLICITADAS	CANTIDAD DE COPIAS ATENDIDAS
ENERO	365	315
FEBRERO	323	270
MARZO	312	287
ABRIL	420	355
MAYO	640	592
JUNIO	318	312
JULIO	318	311
AGOSTO	353	336
SETIEMBRE	362	354
OCTUBRE	342	331
NOVIEMBRE	366	338
DICIEMBRE	360	340

Elaboración Propia

En la tabla 19 se muestra la información POST del indicador de medición.

Tabla 19:
Indicador Post test

MES	INDICADOR
ENERO	0.86
FEBRERO	0.84
MARZO	0.92
ABRIL	0.85
MAYO	0.92
JUNIO	0.98
JULIO	0.98
AGOSTO	0.95
SETIEMBRE	0.98
OCTUBRE	0.97
NOVIEMBRE	0.92
DICIEMBRE	0.94

Elaboración Propia

A continuación, se procede a registrar en el SPSS la información de los indicadores para realizar la Prueba de Normalidad

- ✓ Indicador: Cantidad de actas solicitadas/ Cantidad de actas atendidas
- ✓ Información PRE y POST
- ✓ Muestra 12 meses

Planteamiento de la hipótesis ($\alpha = 0.05$)

H₀: Existe una distribución normal de los datos

H₁: No existe una distribución normal de los datos

Regla de decisión

Si la sig. > 0.05 la distribución es normal

Si la sig. < 0.05 la distribución no es normal

Estadísticos descriptivos

De las tablas 20 y 21 se obtienen los siguientes datos respectivamente:

- La media o el promedio del indicador capacidad de respuesta (cantidad de actas atendidas / cantidad de actas solicitadas) del de la muestra PRE es de 0.7101 o 71.01%.
- La media o el promedio del indicador capacidad de respuesta (cantidad de actas atendidas / cantidad de actas solicitadas) del de la muestra POST es de 0.9259 o 92.59%.

Tabla 20:
Estadísticos Descriptivos Pre Test

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS				
DATA				Estadístico
INDICADOR	PRE	Media		0.7101
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	0.6373
			Límite superior	0.7829
		Mediana		0.7203

Elaboración Propia

Tabla 21:
Estadísticos Descriptivos Post Test

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS				
DATA				Estadístico
INDICADOR	POST	Media		0.9259
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	0.8930
			Límite superior	0.9589
		Mediana		0.9347

Elaboración Propia

De acuerdo a las Tablas 22 y 23 se dan las siguientes interpretaciones:

Tabla 22:
Resumen de Procesamiento de casos en el SPSS

Resumen de procesamiento de casos							
INDICADOR	DATA	Válido		Casos Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	POST	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
	PRE	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Elaboración Propia

Tabla 23:
Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad							
INDICADOR	DATA	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	POST	,191	12	,200*	,876	12	,077
	PRE	,165	12	,200*	,952	12	,674

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración Propia

- Tomamos la información de Shapiro – Wilk por que los datos son menores a 30 o 50 datos
- Como se muestra en los resultados de Normalidad:
 - En el indicador PRE, la sig. > 0.05 la distribución es normal, se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, la distribución de los datos si son normales.
 - En el indicador POST, la sig. > 0.05 la distribución es normal, se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, la distribución de los datos si son normales.
- Como los resultados de Normalidad de los dos indicadores PRE y POST, son normales, corresponde realizar la prueba de Hipótesis T-Student para muestras independientes.

Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

Si se rediseña el proceso de atención se mejorará la capacidad de respuesta del servicio de registro civil en una Municipalidad

Hipótesis Específica 1:

H_0 = No existe una diferencia significativa entre el indicador capacidad de repuesta del servicio de Registro Civil en el Pre Test y el indicador capacidad de respuesta Pos test.

H_1 = Existe una diferencia significativa entre el indicador capacidad de repuesta del servicio de Registro Civil en el Pre Test y el indicador capacidad de respuesta Pos test.

Para la prueba de Hipótesis de muestras independientes se quiere demostrar que el indicador capacidad de repuesta del servicio de Registro Civil en el Pre Test es mayor que el indicador capacidad de respuesta Pos test, es decir existe una mejora luego de aplicada la recomendación.

H_0 : Indicador Pre Test > Indicador Post Test

H_1 : Indicador Post Test < Indicador Post Test

De acuerdo al resultado de la tabla 24 el Resultado de Normalidad de los dos indicadores PRE y POST, son normales, corresponde realizar la prueba de Hipótesis T-Student para muestras independientes.

Definimos el nivel de significancia que será ($\alpha = 0.05$)

Mediante el uso del SPSS, a continuación de muestran los resultados obtenidos en la prueba T de Student para muestras independientes, se obtiene el grado de significancia y el resultado de la prueba de significancia bilateral.

Tabla 24:

Muestras Independientes capacidad de repuesta Pre y Post

Estadísticas de grupo					
	DATA	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
INDICADOR	1	12	,7101	,11456	,03307
	2	12	,9259	,05183	,01496

Elaboración Propia

El valor de significancia (bilateral) 0.000 la sig. < 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, significa que si existe diferencia entre el indicador Pre y el indicador Post.

De acuerdo a la prueba de Levene (tabla 25), para la igualdad de varianzas nos indica si podemos o no suponer varianzas iguales, porque si la probabilidad asociada al estadístico Levene es >0.05, suponemos varianzas iguales, si es <0.05 suponemos varianzas distintas, no asumimos varianzas iguales porque la significancia >0.05.

Tabla 25

Prueba de muestras independientes indicador Pre Test y Pos Test

Prueba de muestras independientes										
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas				pruebas para la igualdad de medias				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
INDICADOR	Se asumen varianzas iguales	5,088	,034	-5,946	22	,000	-,21581	,03630	-,29109	-,14054
	No se asumen varianzas iguales			-5,946	15,312	,000	-,21581	,03630	-,29304	-,13859

Fuente: Elaboración Propia

Por lo tanto, rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 , por lo que comprueba que si existe una diferencia significativa.

✓ **Variable Dependiente 2: Nivel de Atención**

Prueba de Normalidad de la Hipótesis 02

Situación Pre Test Tiempo de Atención

El tiempo de atención, se obtuvo del registro del tiempo de 24 usuarios que solicitaron el servicio de copias de actas certificadas (tabla 26).

Tabla 26:
Indicador Pre Test

MUESTRA PRE	TIEMPO TOTAL
USUARIO 1	55
USUARIO 2	50
USUARIO 3	53
USUARIO 4	47
USUARIO 5	35
USUARIO 6	35
USUARIO 7	35
USUARIO 8	35
USUARIO 9	35
USUARIO 10	40
USUARIO 11	31
USUARIO 12	28
USUARIO 13	30
USUARIO 14	30
USUARIO 15	30
USUARIO 16	30
USUARIO 17	28
USUARIO 18	30
USUARIO 19	27
USUARIO 20	22
USUARIO 21	23
USUARIO 22	20
USUARIO 23	17
USUARIO 24	19

Elaboración Propia

Situación Pos Test Tiempo de Atención

El tiempo de atención, de una muestra de 24 usuarios que solicitaron el servicio de copias de actas certificadas después de la mejora realizada (tabla 27).

Tabla 27:
Indicador Post Test

MUESTRA POST	TIEMPO TOTAL
USUARIO 1	18
USUARIO 2	18
USUARIO 3	18
USUARIO 4	18
USUARIO 5	16
USUARIO 6	17
USUARIO 7	18
USUARIO 8	17
USUARIO 9	17
USUARIO 10	15
USUARIO 11	15
USUARIO 12	13
USUARIO 13	11
USUARIO 14	11
USUARIO 15	10
USUARIO 16	8
USUARIO 17	10
USUARIO 18	10
USUARIO 19	7
USUARIO 20	7
USUARIO 21	8
USUARIO 22	9
USUARIO 23	7
USUARIO 24	4

Elaboración Propia

Planteamiento de la hipótesis ($\alpha = 0.05$)

H_0 : Existe una distribución normal de los datos

H_1 : No existe una distribución normal de los datos

Regla de decisión

Si la sig. > 0.05 la distribución es normal

Si la sig. < 0.05 la distribución no es normal

Estadísticos descriptivos

De acuerdo a las tablas anteriores se han obtenido los siguientes datos:

- La media o el promedio del indicador tiempo de atención de la muestra PRE es de 32.92 o 32.92%. (tabla 28)
- La varianza es de 113.47, (tabla 28), lo que significa que los datos de la muestra Pre tienen mayor dispersión con respecto a la media.
- La media o el promedio del indicador tiempo de atención de la muestra POST es de 12.58 o 12.58% (tabla 29)
- La varianza es de 20.688 (tabla 29), lo que significa que los datos de la muestra Pos test se encuentran menos dispersos con respecto a la media.

Tabla 28:
Estadísticos Descriptivos muestra Pre Test

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS				
Data				Estadístico
	PRE	Media		32.92
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	28.42
			Límite superior	37.41
		Mediana		30.00
		Varianza		113.471

Elaboración Propia

Tabla 29:
Estadísticos Descriptivos muestra Pos

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS				
Data				Estadístico
INDICADOR	POST	Media		12.58
		95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	10.66
			Límite superior	14.50
		Mediana		12.00
		Varianza		20.688

Elaboración Propia

De acuerdo a las tablas 30 y 31, consideramos la información de Shapiro - Wilk por que los datos son menores a 30 o 50 datos.

Si la sig. < 0.05 la distribución no es normal tanto para la muestra Pre test como Post test se acepta la hipótesis alterna.

De acuerdo al resultado de la tabla 31 el Resultado de Normalidad del indicador PRE y POST, no son normales, por lo tanto, corresponde realizar la prueba U de Mann – Whitney para muestras independientes.

Tabla 30:
Resumen de Procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos							
		Válido		Casos Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
INDICADOR	POST	24	100,0%	0	0,0%	24	100,0%
	PRE	24	100,0%	0	0,0%	24	100,0%

Elaboración Propia

Tabla 31:
Pruebas de Normalidad

Pruebas de normalidad							
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INDICADOR	POST	,168	24	,080	,893	24	,015
	PRE	,214	24	,006	,904	24	,027

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración Propia

Prueba de U de Man – Whitney para muestras independientes:

Definimos el nivel de significancia que será ($\alpha = 0.05$)

Mediante el uso del SPSS, se muestran los resultados obtenidos en la prueba U de Mann – Whitney de muestras no paramétricas para muestras independientes, para obtener y analizar el grado de significancia y el resultado de la prueba de significancia bilateral.

Pruebas no paramétricas

Se realizó la prueba U de Mann Whitney y el valor de significancia (bilateral) 0.000 la sig. < 0.05 (tablas 32 y 33).

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 significa que si existe una diferencia significativa entre el indicador Pre y el indicador Post.

Tabla 32:
Resumen de Contrastes de Hipótesis

Resumen de contrastes de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de INDICADOR es la misma entre categorías de PRE.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,050.				

Elaboración Propia

Tabla 33:
Resumen Prueba U de Mann- Whitney

Resumen de prueba U de Mann-Whitney de muestras independientes	
N total	48
U de Mann-Whitney	6,500
W de Wilcoxon	306,500
Estadístico de prueba	6,500
Error estándar	48,388
Estadístico de prueba estandarizado	-5,818
Sig. asintótica (prueba bilateral)	,000

Elaboración Propia

✓ **Variable Dependiente 3: Cotización Económica del Servicio**

Datos: Pre y Post

▪ **Costo Promedio del Servicio**

▪ **Muestra 12 meses**

Situación Pre Test: De acuerdo al indicador pre test se muestra el costo promedio mensual (tabla 34).

Tabla 34:
Indicador Pre Test

MES	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	COSTO TOTAL
ENERO	170	S/. 970.70
FEBRERO	146	S/. 833.66
MARZO	191	S/. 1,090.61
ABRIL	209	S/. 1,193.39
MAYO	348	S/. 1,987.08
JUNIO	223	S/. 1,273.33
JULIO	239	S/. 1,364.69
AGOSTO	210	S/. 1,199.10
SETIEMBRE	221	S/. 1,261.91
OCTUBRE	207	S/. 1,181.97
NOVIEMBRE	260	S/. 1,484.60
DICIEMBRE	200	S/. 1,142.00

Elaboración Propia

Situación Post Test: De acuerdo al indicador post test se muestra el costo promedio mensual (tabla 35).

Tabla 35:
Indicador Post Test

MES	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS	COSTO TOTAL
ENERO	170	S/. 793.90
FEBRERO	146	S/. 681.82
MARZO	191	S/. 891.97
ABRIL	209	S/. 976.03
MAYO	348	S/. 1,625.16
JUNIO	223	S/. 1,041.41
JULIO	239	S/. 1,116.13
AGOSTO	210	S/. 980.70
SETIEMBRE	221	S/. 1,032.07
OCTUBRE	207	S/. 966.69
NOVIEMBRE	260	S/. 1,214.20
DICIEMBRE	200	S/. 934.00

Elaboración Propia

Planteamiento de la hipótesis ($\alpha = 0.05$)

H₀: Existe una distribución normal de los datos

H₁: No existe una distribución normal de los datos

Regla de decisión

Si la sig. > 0.05 la distribución es normal

Si la sig. < 0.05 la distribución no es normal

Estadísticos descriptivos

De acuerdo a las tablas 36 y 37, respectivamente se tiene la siguiente información:

- La media o el costo promedio mensual de la muestra PRE es de 1775.81
- La media o el costo promedio mensual de la muestra POST es de 1452.37

Tabla 36:

Estadísticos Descriptivos muestra Pre Test

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS			
PRE	Media		1775.8100
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1506.4110
		Límite superior	2045.2090
	Mediana		1695.8700

Elaboración Propia

Tabla 37:
Estadísticos Descriptivos muestra Post test

ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS			
Data			Estadístico
POST	Media		1452.3700
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1232.0384
	Mediana		1386.9900

Elaboración Propia

De acuerdo al procesamiento de casos (tabla 38) y de la prueba de normalidad (tabla 39), muestra que el indicador PRE y POST no pertenecen a una distribución normal porque si la sig. < .05 la distribución no es normal, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1)

Tabla 38:
Resumen de Procesamiento de Casos

Resumen de procesamiento de casos							
V1		Casos					
		Válido		Perdidos		Total	
		N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V2	POST	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
	PRE	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Elaboración Propia

Tabla 39:
Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad							
V1		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V2	POST	,366	12	,000	,623	12	,000
	PRE	,366	12	,000	,623	12	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración Propia

Para la prueba de Hipótesis se realizará con la prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas.

Mediante el uso del SPSS, se muestran los resultados obtenidos en la prueba de Wilcoxon de muestras no paramétricas para muestras relacionadas, para obtener y analizar el grado de significancia y el resultado de la prueba de significancia bilateral. (ver tablas 40 y 41).

Tabla 40:
Resumen de procesamiento de casos

		Resumen de procesamiento de casos					
		Válido		Casos Perdidos		Total	
V1	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
V2	POST	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
	PRE	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Elaboración Propia

Tabla 41:
Prueba de Wilcoxon

Estadísticos de prueba ^a	
	POST - PRE
Z	-3,061 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos positivos.

Elaboración Propia

Se realizó la prueba Wilcoxon y el valor de significancia (bilateral) 0.002 la sig. < 0.05.

Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida en tabla 41 rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 significa que si existe una diferencia significativa entre el indicador Pre y el indicador Post.

✓ **Resumen de resultados**

Los Resultados de las pruebas estadísticas realizadas a los datos pre test y post test, muestra las diferencias obtenida con la mejora en el servicio de registro civil. Ver Tabla 42.

Tabla 42:
Resumen de resultados

Hipótesis Específica	Variables Independiente	Variables Dependiente	Indicador	Pre- Test	Post- Test	Diferencia
¿Cómo mejorar la capacidad de respuesta del servicio de registro civil en una Municipalidad?	Rediseño del Proceso de atención	Capacidad de respuesta	Número de expedientes atendidos / Número de expedientes solicitados	71.01%	92.59%	21.58%
¿Cómo mejorar el nivel de atención del servicio de registro civil en una Municipalidad?	Plan de capacitación al personal del archivo	Nivel de atención	Tiempo de atención	32.92	12.58	20.33 62%
¿Cómo reducir los costos del servicio de registro civil en una Municipalidad?	Automatización de las Funciones de Archivo	Costos del servicio	Cotización Económica del Servicio de automatización	1,775	1,452	323 18%

Elaboración: Propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

✓ Conclusiones

1. Después de la implementación del rediseñar del proceso de atención para mejorar la capacidad de respuesta del servicio de registro civil, utilizando la metodología Scrum, para la emisión de las copias de las actas registrales y de acuerdo al indicador capacidad de respuesta se logró mejorar el servicio con el incremento en promedio de un 71.01% a un 92.59% de la cantidad de actas atendidas, este incremento representa el 21.58%.
2. Después de la implementación del plan de capacitación al personal del archivo para mejorar el nivel de atención del servicio de registro civil, se logró reducir el tiempo de atención y mejorar el nivel de atención, de acuerdo al indicador tiempo de atención se mejoró el servicio con la reducción en promedio del tiempo de atención de 32.92 minutos a un 12.58 minutos, la reducción del tiempo de atención de actas, es de 20.33 minutos.
3. Luego de Automatizar las funciones y los procesos del archivo para reducir los costos del servicio de registro civil, utilizando la metodología Scrum, se logró reducir el costo del servicio en promedio mensual de S/.1,775.81 a S/.1,386.99 de acuerdo a la cantidad de atenciones, esta reducción fue de S/. 323.00
4. Se seleccionó la metodología Scrum principalmente para la generación de valor del servicio para los usuarios y que permita mejorar la gestión de los proyectos a través de la participación de todos los stakeholders.
5. Se describe un procedimiento detallado que incorpore los fundamentos de la metodología Scrum en los procesos de ejecución para lograr una adecuada implantación del proyecto piloto.

✓ **Recomendaciones**

1. Mantener los indicadores para la atención del servicio de las actas registrales, de acuerdo al proceso establecido para la aplicación de la metodología Scrum, sobre todo con las reuniones colaborativas, y generación de valor constante en el cliente final.
2. Continuar capacitando al personal para incentivar a mejorar continuamente los procesos y tiempos de atención, para la generación de valor en el servicio al ciudadano, con la finalidad de aumentar la eficiencia con el compromiso de los trabajadores.
3. Se recomienda utilizar el enfoque de metodología Scrum para la implementación de proyectos de automatización, procesamiento y digitalización de documentos que fomente la aplicación de las mejores prácticas permitiendo un alineamiento integral entre los procesos operativos de los archivos físicos de las diferentes instituciones como Municipalidades que satisfagan las necesidades de toda la organización.
4. Se precisa la importancia de involucrar y lograr la participación colaborativa de todo el personal de la institución, para eliminar la resistencia al cambio para la implementación de la metodología ágil SCRUM.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Alaimo M. (2013). *Proyectos Ágiles con Scrum*. Buenos Aires, Argentina.
- Alca W. (2011). La Falta de actualización de los datos del Estado Civil y el Matrimonio Civil Efectos jurídicos en la seguridad jurídica y el tráfico comercial. Lima Perú.
- Banco Interamericano de Desarrollo- Bid. (2017). *El Fin del trámiter eterno ciudadano, burocracia y gobierno digital*. (B. Roseth, A. Reyes, & C. Santiso, Edits.)
- Banco Interamericano de Desarrollo, Bid. (2018). *Proyecto de Mejora de los Servicios de Registro Civil e Identificación*.
- BPM Club. (2011). *El Libro del BPM*. Madrid, España, España.
- Estado Peruano Ley 27444 Ley General del Procedimiento Administrativo General. (s.f.). Ley 27444 Ley General del Procedimiento Administrativo General,. 20. Peru.
- Gitlow, H., & Gitlow, S. (2019). *Cómo Mejorar la Calidad y la Productividad con el Método Deming*. New Jersey U.S.A.: Norma.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mac Graw Hill.
- Hugo Sanchez Carlessi, C. R. (2018).
- Inei, I. N. (2010). *El Sistema de Registro Civiles y Estadísticas Vitales*.
- Instituto de Acceso a la Información Pública de México. (2010). Manual de Autoformación en Administración de Documentos y Gestión de Archivos. 99. México D.F., Mexico, Mexico.
- Martinez, E., & Martinez, F. (2009). *Capacitación por competencias*. Santiago de Chile.
- Municipalidad de Posadas. (2016). *Plan de implementación de la metodología Scrum y primeros resultados en la Dirección de Desarrollo de Sistemas de la Municipalidad de Posadas*. Posadas, Argentina.
- Municipalidad Provincial de Tumbes. (30 de 12 de 2013). Reglamento de Organización y Funciones. *Reglamento de Organización y Funciones*. Tumbes, Tumbes, Peru.
- Municipalidad Provincial de Tumbes. (30 de 12 de 2015). Manual de Organización y Funciones - MOF. *Manual de Organización y Funciones -MOF*. Tumbes, Tumbes, Peru.
- Naciones Unidas. (2013). Manual de Capacitación en Sistemas de Registro Civil y Estadísticas Vitales.

- Palacio J. (2015). *Gestión de Proyectos Scrum Manager*. Zaragoza, España.
- Perez, D. (2012). *Calidad de Servicio y Atención al Cliente*.
- Polo B. (2013). *Contabilidad de Costos en la Empresa de Servicios*.
- Ponjuan, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. *Ciencias de la información*, 17.
- Project Management Instituto. (2017). *La Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos - Guía del PMBOK sexta edición*. EEUU.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec. (2016). Guía de Procedimientos GP-393-GRI/SGPI/008 Digitalización de Fichas Registrales. 4. Lima, Peru, Peru.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Reniec. (2016). Manual de Certificaciones MCE-203-GPRC/SGPRC/002, Producción de Microformas para la Línea de Procesamiento. 40.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec. (2012). *Acta Registral Electrónica*.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec. (2015). Guía de Procedimiento GP-347-GPRC/SGIRC/004 Resolución Secretarial N°82 - 2015 SGEN/RENIEC Integración de Registros Civiles. 6.
- Registro Nacional de Identificación y Estados Civil. Reniec. (2016). Concurso Público N°007 - Reniec Servicio de Procesamiento de Actas Registrales de las Oficinas de Registro Civil (OREC). 3,4.
- Rojas, Y. (2006). *De la Gestión de la Información a la Gestión del Conocimiento*.
- Ruiz A. (2017). La calidad de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Lima, Perú.
- Sanchez, Reyes, & Mejia. (2018). *Manual de Términos de Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*.
- Schwaber K. Sutherland J. (2013). *La Guía de Scrum*.
- SCRUMstudy. (2017). *Una guía para el conocimiento de Scrum (guía SBOK)*.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM. (2015). Manual para la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. 3. Lima, Perú.
- Secretaría de Gestión Pública PCM, P. d. (2013). Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública D.S. N°004-2013-PCM- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. 40,41.
- Trigas M. (2017). Desarrollo de la fase de aprobación de un proyecto informático. En M. T. Gallego, *Metodología Scrum* (pág. 23).

Wallace W. (2014). *Gestión de Proyectos*.

www.reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm, R. (2020).

ANEXOS



Anexo 1: Declaración de Autenticidad

A continuación, se muestra el formato de autenticidad y no plagio.

	Escuela de Posgrado
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	
DECLARACIÓN DEL GRADUANDO	
Por el presente, el graduando: (Apellidos y nombres)	
Chang Romero Jenny Bibiane	
en condición de egresado del Programa de Posgrado:	
Maestría de Administración de Negocios	
deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:	
Sistema de gestión de Información para mejorar los servicios de Registro Civil	
Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.	
Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.	
Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.	
En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.	
 Firma del graduando	Fecha 02/03/2020

Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación

A continuación, se muestra el formato de autorización para realizar la investigación.

	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	Escuela de Posgrado
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN		
DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN		
Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:		
Sistema de gestión de Información para mejorar los servicios de Registro Civil		
el mismo que es realizado por el Sr. / Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):		
Chang Romero Jenny Bibiane		
en condición de estudiante – investigador del Programa de: Taller de Maestría		
Maestría de Administración de Negocios		
Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.		
En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:		
Nombre de la empresa: Consultoría y Asesoría Empresarial AHA S.A.C.	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: Hipólito Aguilar Jaime Augusto	Cargo del Jefe/Responsable del área: Representante Legal	
Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular: 998499063	Correo electrónico de la empresa: ahipolito@gmail.com	
		
Firma		
Fecha 02/03/2020		

Anexo 3: Matriz de consistencia

A continuación, se presenta la Matriz de Consistencia utilizada en la investigación del estudio. (Ver tabla 43).

Tabla 43:
Matriz de Consistencia

Problemas Principal	Objetivos General	Hipótesis General	Variables Independiente	Indicador V.I.	Variables Dependiente	Indicador V.D.
¿Cómo mejorar el servicio de registro civil?	Implementar la gestión de información para mejorar el servicio de registro civil	Si se implementa la gestión de la información se mejorará el servicio de Registro Civil.	Gestión de la Información	--	Servicio de registro civil	--
Problemas Especifico	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas				
¿Cómo mejorar la capacidad de respuesta del servicio de registro civil en una Municipalidad?	Rediseñar el proceso de atención para mejorar la capacidad de respuesta del servicio de registro civil	Si se rediseña el proceso de atención se mejorará la capacidad de respuesta del servicio de registro civil	Rediseño del Proceso de atención	SI/ No	Capacidad de respuesta	Número de expedientes atendidos
¿Cómo mejorar el nivel de atención del servicio de registro civil en una Municipalidad?	Implementar un plan de capacitación al personal del archivo para mejorar el nivel de atención del servicio de registro civil	Si se implementa un plan de capacitación al personal del archivo se mejorará el nivel de atención del servicio de registro civil.	Plan de capacitación al personal del archivo	SI/ No	Nivel de atención	Tiempo de atención
¿Cómo reducir los costos del servicio de registro civil en una Municipalidad?	Automatizar las funciones del archivo se reducirán los costos del servicio de registro civil.	Si se automatiza las funciones del archivo se reducirán los costos del servicio de registro civil.	Automatización de las Funciones de Archivo	SI/ No	Costos del servicio	Cotización Económica del Servicio de automatización

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 4: Matriz de Operacionalización

A continuación, se presenta la Matriz de Operacionalización utilizada en la investigación del estudio. (Ver tabla 44).

Tabla 44:
Matriz de Operacionalización

Variable Independiente	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional
Rediseño del Proceso de atención	Si / No	El rediseño de proceso es realizar el análisis del proceso actual definir un nuevo flujo del proceso con actividades que generen valor, orientadas a servir y mejorar la atención al cliente. Autor: Jenny Chang Romero	Levantamiento del flujo de los procesos actuales de atención (ASI) Análisis e Identificación de procesos de mejora para un cambio en los procesos o rediseño de procesos (TOBE).
Plan de capacitación al personal del archivo	Si / No	Es una herramienta de planificación de las necesidades de capacitación del Recurso Humanos, considerando como el recurso más importante en toda institución. Autor: Jenny Chang Romero	Evaluar al personal de Registro civil, para identificar las necesidades en cuanto a conocimientos técnicos, casuísticas legales y tecnológicas. Elaborar un Plan de Capacitación de acuerdo a las necesidades identificadas
Automatización de las Funciones del Archivo	Si / No	La automatización de las funciones es reemplazar actividades manuales que no aportan valor al proceso que puedan ser reemplazadas con el uso de la tecnología sin afectar la responsabilidad funcional. Autor: Jenny Chang Romero	Realizar el procesamiento de la información de las actas del archivo registral con la digitalización, digitación y almacenamiento de los documentos físicos, automatizando las actividades manuales sin afectar la responsabilidad funcional.
Variable Dependiente	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional
Capacidad de respuesta	Número de expedientes atendidos	Es la disponibilidad con la que se pueden atender los documentos o actas solicitadas por los usuarios en el tiempo oportuno y el lugar requerido. Autor: Jenny Chang Romero	Determinar la capacidad de respuesta en la atención de las actas atendidas vs actas solicitadas en un determinado rango de tiempo.
Nivel de atención	Tiempo de atención	Es el tiempo en que demora la atención de un requerimiento, trámite, etc. para la obtención de un servicio. Autor: Jenny Chang Romero	Registros de los tiempos de atención por cada tipo de servicio solicitados en un rango de tiempo
Costos del servicio	Cotización Económica del Servicio de automatización	Presupuesto del costo de una solución y/o servicio especializado en automatización. Autor: Jenny Chang Romero	Elaborar la cotización para el servicio de automatización del archivo

Fuente: Elaboración propia