



ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

PERCEPCIÓN DE LA EFICIENCIA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE ACTAS DE PRUEBAS DEL SISTEMA CONTRA INCENDIO POR PARTE DE LOS ADMINISTRADOS DE LA DIVISION DE SUPERVISIÓN DE HIDROCARBUROS LÍQUIDOS DEL OSINERGMIN, 2014 - 2022.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

GESTIÓN PÚBLICA

Autor:

Bachiller Victor Hugo Gonzales Vera

Asesora:

Doctora Yasmina Beatriz Riega Virú

<https://orcid.org/0000-0002-1725-9030>

Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	DR. ALBERTO CARLOS MENDOZA DE LOS SANTOS	17434055
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. GAETANO CESAR GUEVARA BERGNA	43332240
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG RENZO JAIR VIDAL CAYCHO	10557818
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	6%
2	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	idoc.pub Fuente de Internet	2%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 2%
Excluir bibliografía Activo

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de actas de pruebas del sistema contra incendio y la percepción de la eficiencia de dicho proceso por parte de los administrados de la División de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos del Osinergmin. Es una investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. La unidad de análisis es la empresa que ha tramitado el acta de pruebas del sistema contra incendio y que cuente con Registro de Hidrocarburos vigente en el ámbito de fiscalización de la División de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario validado por 3 expertos y sometido a prueba de confiabilidad. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se encontró que, según los administrados de la División de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos, el proceso de otorgamiento de actas de pruebas del sistema contra incendio se relaciona significativamente con la percepción de la eficiencia de dicho proceso, recomendándose que es necesario que Osinergmin replantee el desarrollo del proceso establecido en la Resolución del Consejo Directivo del Osinergmin N° 183-2014-OS/CD, a fin de que responda de forma efectiva a las necesidades de los administrados, lo que le permitirá consolidarse como un regulador eficiente, transparente, confiable y orientado al servicio. Empero, según los resultados de la encuesta realizada, se hace indispensable contar con un instructivo, que oriente al administrado a elaborar los procedimientos y ejecución de las pruebas del sistema contra incendio.

Palabras clave: Proceso, actas de pruebas, percepción, eficiencia, administrados, supervisión, Osinergmin.

Abstract

The objective of the investigation is to determine the relationship between the process of granting test reports for the fire-fighting system and the perception of the efficiency of said process by the administrators of the Liquid Hydrocarbons Supervision Division of Osinergmin. It is a basic research with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional. The unit of analysis is the company that has processed the test report for the fire-fighting system and that has a current Hydrocarbon Registry within the scope of inspection of the Liquid Hydrocarbon Supervision Division. The survey technique was used and as an instrument a questionnaire validated by 3 experts and subjected to a reliability test. Using the Pearson correlation coefficient, it was found that, according to those administered by the Liquid Hydrocarbons Supervision Division, the process of granting test reports for the fire system is significantly related to the perception of the efficiency of said process, concluding that It is necessary for Osinergmin to rethink the development of the process established in the Resolution of the Osinergmin Board of Directors No. 183-2014-OS/CD, so that it responds effectively to the needs of those managed, which will allow it to consolidate itself as a efficient, transparent, reliable and service-oriented regulator. However, according to the results of the survey carried out, it is essential to have instructions that guide the administrator to develop the procedures and execution of the fire system tests.

Keywords: Process, test reports, perception, efficiency, administered, supervision, Osinergmin.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación	ii
Jurado Evaluador.....	iii
Informe de Similitud.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	6
I.2.1. Pregunta general	6
I.2.2. Preguntas específicas	7
I.3. Objetivos de la investigación.....	7
I.3.1. Objetivo general.....	7
I.3.2. Objetivos específicos.....	8
I.4. Justificación de la investigación	8
I.5. Alcance de la investigación	10

I.6.	Limitaciones de la investigación	10
II.	MARCO TEÓRICO	11
II.1.	Antecedentes	11
II.1.1.	Antecedentes internacionales.....	11
II.1.2.	Antecedentes nacionales.....	13
II.2.	Bases teóricas.....	18
II.2.1.	Proceso de otorgamiento de Actas de Pruebas	18
II.2.1.1	Procedimiento administrativo.....	18
II.2.1.2	De la reglamentación aplicable.....	24
II.2.1.3	De las pruebas según normas NFPA	26
II.2.2.	Percepción y Eficiencia del proceso	31
II.2.2.1	Proceso	31
II.2.2.2	Percepción.....	35
II.2.2.3	Eficiencia	35
II.2.2.4	Percepción de la eficiencia en la gestión pública.....	36
II.2.2.5	Satisfacción del usuario	37
II.2.3	Tiempo de atención del proceso.....	40
II.2.4	Calidad del servicio.....	41
II.2.5	Mejora del proceso	42
II.3.	Marco conceptual (terminología)	43

III.	HIPÓTESIS	49
III.1.	Declaración de hipótesis	49
III.1.1.	Hipótesis general	49
III.1.2.	Hipótesis específicas	49
III.2.	Operacionalización de variables	50
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	53
IV.1.	Tipo de investigación.....	53
IV.2.	Nivel de investigación.....	53
IV.3.	Diseño de investigación	53
IV.4.	Método de investigación.....	54
IV.5.	Población	54
IV.6.	Muestra	55
IV.7.	Técnicas de recolección de datos	56
IV.7.1.	Técnica	56
IV.7.2.	Instrumento.....	57
IV.8.	Presentación de resultados.....	59
V.	RESULTADOS	60
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	66
VI.1.	Discusión.....	66
VI.2.	Conclusiones.....	72

VI.3. Recomendaciones.....	75
Lista de referencias	78
Apéndice	81

Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables	50
Tabla N° 2: Estadística de fiabilidad del instrumento V1	57
Tabla N° 3: Estadística de fiabilidad del instrumento V2	58
Tabla N° 4: Prueba de normalidad	59
Tabla N° 5: Interpretación de los coeficientes de asociación	60
Tabla N° 6: Contrastación de hipótesis general	60
Tabla N° 7: Contrastación de hipótesis específica 1	61
Tabla N° 8: Contrastación de hipótesis específica 2	62
Tabla N° 9: Contrastación de hipótesis específica 3	63
Figura N° 1: Tipo de Bienes y Servicios	21
Figura N° 2: Determinación de procesos de la División de Hidrocarburos Líquidos del Osinergmin	21
Figura N° 3: Requisitos para solicitar Actas de Pruebas	22
Figura N° 4: Flujograma específico de Actas de Pruebas	23
Figura N° 5: Requisitos para solicitar Inscripción en el Registro de Hidrocarburos	24

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Lista de referencias

- Cardenas, F. (2023). *Universidad Continental*. Recuperado el 2023, de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12947>
- Coloma, S., Vasquez, C., & Fajardo, L. (Mayo de 2019). Recuperado el 02 de abril de 2023, de <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5157>
- Cuba, J. (01 de julio de 2022). *ciencia latina*. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. 4. Recuperado el Febrero de 2023, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details
- Gil Zamora, C. A. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1255/gil_zc.pdf?sequence=1
- Goitia, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47484>
- Hernández, A., Ramos, M., Plasencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. (3Ciencias, Ed.) Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- ISO 9000. (2015). Recuperado el marzo de 2023, de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO 9001. (2017). (O. I. Normalización, Editor) Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Leyva, G. (Mayo de 2019). *Renati*. Recuperado el 03 de Enero de 2023, de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2799242?locale=en>
- Lozano, C. (2021). *Percepción de la Eficiencia en el Proceso de Otorgamiento de Licencia de Edificación "Modalidad C" en una Municipalidad del Norte del País, 2021*. Trujillo. Recuperado el Diciembre de 2022, de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29732>
- Luque, H., & Tufino, L. (2017). *Renati*. (U. S. Loyola, Ed.) Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3125894>

- Machaca, J. M. (2019). El nivel de Conocimiento de conocimiento de los usuarios del servicio eléctrico sobre las herramientas tecnologicas desarrolladas por Osinergmin y su impacto en e. *Tesis para optar el Grado de Maestro*. Lima, Lima, Peru.
- MEM, Ministerio de Energía y Minas. (Mayo de 1994). REGLAMENTO DE SEGURIDAD PARA INSTALACIONES Y TRANSPORTE DE GLP. Recuperado el 2023 de Marzo, de <https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/DECRETO%20SUPREMO%20No%2027-94-EM.pdf>
- MEM, Ministerio de Energía y Minas. (2007). Reglamento de Seguridad para las Actividades de Hidrocarburos. Recuperado el 2023 de Marzo, de <http://intranet2.minem.gob.pe/web/archivos/dgh/legislacion/ds043-2007.pdf>
- Molina, A. (2019). Recuperado el 19 de marzo de 2023, de Repositoria Dspace: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/89/browse?value=Molina+Rodriguez%2C+Anais&type=author>
- Molina, A. (2019). *Calidad de Servicio y Percepción de Satisfacción del Cliente en el Condominio Jardines de la Católica*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/591>
- Namoc, E. J. (2019). Relación de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfaccion de los usuarios en la Gerencia Regional de Educación La Libertad. Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22126/Namoc%20Cuestas%20Eduardo%20Javier.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- National Fire Protection Association. (2020). (N. F. (NFPA), Ed.) Recuperado el 12 de Diciembre de 2022, de https://www.nfpa.org/SolucionesLatAm?order_src=G061&gclid=EAlaIQobChMI2bXG28r1-wIVDDGRCh0zFAPcEAAAYASAAEgLbHPD_BwE
- Osinergmin. (2010). *El servicio de excelencia en la Gestión Pública: Caso Osinergmin* (2010 ed.). Lima: Osinergmin. Recuperado el Diciembre de 2022, de http://www.osinerg.gob.pe/newweb/uploads/Publico/LIBRO_MEG_2010.pdf
- Osinergmin. (Diciembre de 2019). *Atención de Solicitudes de Actas de Verificación*. Recuperado el Diciembre de 2022
- Osinergmin. (2019). *SPIJ*. Recuperado el 21 de Marzo de 2022, de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/inicio>
- Osinergmin. (Diciembre de 2021). Declaración de Política Institucional. *Plan Estratégico Institucional 2021-2025*. Lima.

- Osinergmin. (09 de diciembre de 2022). *Osinergmin*. Recuperado el 16 de Abril de 2023, de https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/estudios_economicos/otros-estudios-del-sector#
- Palacios, J. (2021). *Universidad Cesar Vallejo*. Recuperado el 21 de abril de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71707>
- Palacios, W., Félix, M., & Ormaza, M. (2016). (Universidad Técnica de Manabí - Ecuador) Recuperado el 13 de febrero de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588562211002>
- PCM - Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. (N. S. SAC, Editor) Recuperado el Diciembre de 2022
- PCM - ROF del Osinergmin. (Febrero de 2016). Decreto Supremo N° 010-2016-PCM,. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662723/DS-010-2016-PCM.pdf?v=1588021233>
- PCM - Secretaría de Gestión Pública. (Agosto de 2022). Recuperado el Marzo de 2023, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3608799/Version%20amigable%20PNMGP2030.pdf.pdf?v=1662588193>
- Perez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín*. Obtenido de <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1533?show=full>
- Polanco, E. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CAFAE SECTOR EDUCACIÓN, 2021*. Trujillo. Recuperado el Diciembre de 2022, de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%20C%20Evelyn%20Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rey, D. P. (2015). *Sinapsys Business Solutions*. Recuperado el Enero de 2023, de Consultoría en gestión e innovación: <https://www.sinap-sys.com/index.php?q=es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Robles, P., & Rojas, C. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Linguística Aplicada. *Revista Nebrija*, 16.
- SNMPE. (Febrero de 2016). Recuperado el 21 de abril de 2023, de Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía: <https://www.snmpe.org.pe/informes-y-publicaciones/compilacion-de-definiciones-contenidas-en-la-normativa-del-sector-hidrocarburos.html>
- TUO Ley del Procedimiento Administrativo General. (Julio de 2021). Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Recuperado el Marzo de 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2039342-texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general>