

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA NOTARÍA ABANTO  
MONTALVÁN DE LA CIUDAD DE CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**YEIMMY JHOSELITH PEREZ AREVALO**

**ASESOR**

**LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE**

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

**Chiclayo, 2021**

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA NOTARÍA  
ABANTO MONTALVÁN DE LA CIUDAD DE  
CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

**YEIMMY JHOSELITH PEREZ AREVALO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Carla Ethel Gamarra Flores

PRESIDENTE

Rocio Elizabeth Saavedra Yorente  
SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios que ha cuidado cada paso que daba, brindándome seguridad para continuar y.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentara sin dudar ni un solo momento en mi capacidad

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesora Linda Marita Cruz Pupuche, por sus consejos, apoyo, ánimo, comprensión y compañía durante el desarrollo de mi tesis.

Al Sr. Edwin Germán Abanto Montalván, propietario y notario de la Notaría Abanto Montalván por su apoyo en brindar información y cooperar para la realización de la presente tesis.

A los trabajadores de la Notaría Abanto Montalván por participar de manera transparente y coherente al momento de brindar información.

Y a mis docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, que me brindaron sus experiencias de vida y conocimientos

## Índice

Resumen .....	7
Abstract .....	8
I. Introducción .....	9
II. Marco Teórico.....	13
2.1 Antecedentes Del Problema .....	13
2.2 Bases Teóricas.....	15
III. Metodología .....	21
3.1. Tipo Y Nivel De Investigación .....	21
3.2. Diseño De Investigación .....	21
3.3. Población, Muestra Y Muestreo.....	21
3.4. Criterios De Selección.....	22
3.5. Operacionalización De Variables.....	23
3.6. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	24
3.7. Procedimientos .....	24
3.8. Plan De Procesamiento Y Análisis De Datos.....	24
3.9. Matriz De Consistencia .....	26
3.10. Consideraciones Éticas .....	27
IV. Resultados Y Discusión .....	28
4.1 Resultados .....	28
V. Propuesta.....	64
VI. Conclusiones .....	81
VII. Recomendaciones.....	83
VIII. Lista De Referencias .....	84
IX. Anexos .....	88

## Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	23
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	26
Tabla 3. Diagnóstico de entrevista según la etapa planear.....	28
Tabla 4. Lista de cotejo según la etapa planear.....	29
Tabla 5. Diagnóstico de entrevista según la etapa de hacer. ....	34
Tabla 6. Lista de cotejo según la etapa de hacer. ....	35
Tabla 7. Diagnóstico de entrevista según la etapa de verificar .....	54
Tabla 8. Lista de cotejo según la etapa de verificar .....	55
Tabla 9. Diagnóstico de entrevista según la etapa de actuar .....	59
Tabla 10. Lista de coteja según la etapa de actuar .....	60
Tabla 11. Actividades de la fase “planear” de la propuesta .....	66
Tabla 12. Recursos antes y después de la aplicación de la propuesta .....	69
Tabla 13. Presupuesto de inversión.....	71
Tabla 14. Estrategias de virtualización de propuesta .....	74
Tabla 15. Actividades de la fase “verificar” de la propuesta .....	75
Tabla 16. Formato de cumplimiento de indicadores de las actividades.....	76
Tabla 17. Actividades de la fase " actuar" de la propuesta .....	77
Tabla 18. Acciones y sanciones a implementar.....	78
Tabla 19. Incentivos .....	79

## Lista de figuras

Figura 1. Ciclo de Deming .....	20
Figura 2. Flujograma de consultas .....	36
Figura 3. Flujograma de escrituras públicas.....	38
Figura 4. Flujograma de Testamento.....	39
Figura 5. Flujograma de transferencia vehicular.....	41
Figura 6. Flujograma de acta de protesto de valores.....	42
Figura 7. Flujograma de asuntos no contenciosos.....	44
Figura 8. Flujograma de certificación de apertura de libros .....	45
Figura 9. Flujograma de certificaciones o legalizaciones .....	46
Figura 10. Flujograma de Autorización de viaje.....	48
Figura 11. Certificación de Entrega de Cartas Notaríaes .....	49
Figura 12. Flujograma de certificación domiciliaria.....	50
Figura 13. Actividades de planeación de propuesta.....	65
Figura 14. Actividades con respecto a la atención .....	72
Figura 15. Flujograma del proceso mejorado.....	73

## **Resumen**

Las organizaciones están actualmente en proceso de adaptación y cambio en función de la perspectiva de sus clientes y su entorno, buscando ser efectivos, utilizan la gestión por procesos como un medio de mejora continua, permitiendo beneficios tales como tiempo reducido, mayor productividad, eliminando procesos inapropiados, permitiendo la detección temprana de errores y defectos que tiene la organización, entre otros.

El objetivo principal de esta investigación es presentar una propuesta de gestión por procesos aplicada en la notaría de Abanto Montalván en la ciudad de Chiclayo para determinar qué áreas deben mejorar para reducir el tiempo de espera, mejorar el servicio al cliente y adaptarse al cambio.

Para la investigación, se realizó un estudio de caso y se realizaron técnicas de observación (1 ficha) y 12 entrevistas aplicadas a los notarios. Los resultados obtenidos muestran que la notaría no está bien estructurada tanto interna como externamente, es decir, así como en el servicio al cliente y la estructura física y tecnológica, sin embargo, los trabajadores notariales tienen el interés de mejorar y aceptar la gestión por procesos para aplicar los cambios eso les permitirá proporcionar sus servicios de manera eficiente y efectiva.

**Palabras clave:** Notaría, Ciclo de Deming, Gestión por procesos, Mejora continua, Procesos

**Clasificaciones JEL:** L84, M10, O31

## **Abstract**

Organizations are currently in the process of adaptation and change depending on the demand of their customers and their environment. And to be effective, they use process management as a means of continuous improvement, allowing benefits such as reduced time, increased productivity, eliminating inappropriate processes, allowing early detection of errors and defects that the organization has, among others.

The main objective of this research is to present a process management proposal applied at the Abanto Montalván notary's office in the city of Chiclayo to determine which areas should be improved to reduce waiting time, improve customer service, and adapt to change.

For the investigation, a case study was carried out and observation techniques (1 file) and 12 interviews applied to notaries were carried out. The results obtained show that the notary is not well structured both internally and externally, that is, as well as in customer service and the physical and technological structure, however, notary workers are interested in improving and accepting management by processes. to apply the changes that will allow them to provide their services efficiently and effectively.

**Keywords:** Notary, Deming Cycle, Management by processes, Continuous improvement, Processes

**JEL Ratings:** L84, M10, O31

## I. Introducción

En la actualidad algunas organizaciones a nivel internacional, muestran que la gestión por procesos destaca como uno de los mejores sistemas de negocios para alcanzar sorprendentes tasas de calidad, eficiencia y excelencia. Muchas empresas no consiguen cumplir con sus metas y objetivos organizacionales justamente por la falta o la deficiente aplicación de una correcta gestión por procesos. No analizar las diversas actividades que requiere cada proceso dificulta la eficacia del mismo, por ello se ha convertido en una necesidad para las organizaciones, con el fin de permanecer en el mercado (Castellnou, 2019).

La empresa Hamapol trabaja directamente con el consumidor se encuentra ubicado en la región del norte de Europa, en la cual se realizó una investigación concluyendo que las ineficiencias surgieron en los procesos de atención al cliente, así como en los procesos con los proveedores que terminaron también afectando la atención con el cliente. Estas ineficiencias solo pueden resolverse si el alcance de la optimización se amplía para incluir los procesos internos administrativos relacionados con el servicio al cliente. Además, no solo basta con atender lo que el cliente desea, y sin una visión del proceso, no se comprende lo que el cliente realmente requiere. Por lo tanto, se debe mejorar aquellos procesos administrativos que concluyen en la atención al consumidor, ya que al no abordarse estos procesos se genera una ineficiencia y letargo en el servicio (Trkman, Mertens, Viaene, & Gemmel, 2015).

En España, las empresas se encuentran siempre en proceso de mejora y de competitividad, a partir de ello, buscan mejorar su gestión a fin de obtener resultados adecuados, por ello, la aplicación de la gestión por procesos permite a las organizaciones alinear las funciones comerciales con las necesidades del cliente y ayuda a la administración a determinar cómo implementar, monitorear y medir los recursos de la compañía. Cuando se ejecuta correctamente, la gestión por procesos tiene la capacidad de mejorar la eficiencia y la productividad, reducir costos y minimizar errores y riesgos, optimizando así los resultados (Serneguet, 2017).

En Perú, las empresas suelen tener dificultades al momento de buscar mayor eficacia en sus servicios, así como reducir recursos tangibles como intangibles, sin embargo, al no presentar una correcta organización y control de sus procesos se complica

el cumplimiento de los objetivos trazados, tomando en cuenta que el 50% de las empresas vieron reducidos sus ingresos fue justamente por una deficiente gestión a nivel administrativo, de recursos y procesos (Gestión, 2016), al no tener un modelo de procesos que respalde sus actividades genera una ineficiente ejecución y una mala toma de decisiones (Maza, 2017).

La ciudad de Chiclayo no es exento a esta problemática, ya que muchas de las empresas de servicios presentan este escenario, siendo el caso de las notarías donde más se presenta dicha situación, actualmente existen 15 notarías todas ellas formales, y cuyos representantes forman parte del Colegio de Notarios de Lambayeque, que se encuentran regidos por el Concejo del Notariado siendo esta un órgano del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quién se encarga de realizar la supervisión nacional del correcto ejercicio de la función notarial.

El lugar objeto de estudio es la notaría Abanto Montalván que fue fundada el 30 de julio del 2012, cuenta con 12 trabajadores, la notaría funciona de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00, los sábados de 9:00 a 13:00.

La notaría Abanto Montalván realiza 28 servicios, los cuales se encuentran divididos en dos tipos de instrumentos: En los cuales tenemos los instrumentos protocolares los cuales incluye los servicios de escrituras públicas generales y especiales (compraventa, donación/anticipación de legitimidad, otorgamiento de poderes, aumento de capital de sociedad, constitución de hipoteca), testamentos, actas de transferencia vehicular, diligencia de protesto, asuntos no contenciosos (sucesión intestada, rectificación de partidas, prescripción adquisitiva de dominios y/o saneamiento de área , linderos o medidas métricas, constitución de patrimonio familiar, divorcio notarial por mutuo acuerdo, adopción de personas capaces, unión de hecho); y los instrumentos extra protocolares los cuales incluye apertura de libros, certificación de firmas, certificación de reproducciones, copias certificadas fotostáticas autorización de viaje a menores, solicitudes a telefónica, certificado de supervivencia, poderes fuera de registro y poderes especiales en formularios de la ONP y ESSALUD, certificación de entrega de cartas notariales y certificado domiciliario. También consideran como un servicio las consultas de información que se soliciten.

E. Montalván (comunicación personal, 15 de abril.2019) notario de la notaría Abanto Montalván por medio de una entrevista identifico que la problemática actual que enfrenta la notaría se centra en el tiempo de espera, la falta de coordinación de procesos

conjuntos, es decir no hay lineamientos que ayuden a una eficaz comunicación entre trabajadores o áreas, la notaría no lleva un adecuado registro de clientes, algo que también se debe a la falta de protocolo de inscripción del cliente y la falta de estandarización de procesos. Además de que la atención al cliente también se ve afectada por factores externos (falta de documentos, falta de dinero, no están todos los participantes, etc.), generando quejas y largas colas de espera.

De esta manera la presente investigación pretende diseñar una adecuada gestión por procesos para la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo y así la empresa pueda ser más eficiente y competitiva en cada uno de sus procesos. Para ello se planteó como objetivo principal proponer la gestión por procesos actuales para la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo y sus objetivos específicos identificar como se planean los procesos actuales en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo, describir cómo se realizan los procesos actuales en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo, identificar como se verifican los procesos actuales en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo y describir cómo se reajusta la ejecución de los procesos actuales en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.

La investigación busca adaptar la gestión por procesos en el sector servicio en este caso en la notaría, debido a que en la actualidad está aplicada en organizaciones industriales y de salud; Medina et al (2019) determina que la eliminación de los defectos, la mejora y la reducción del tiempo para entregar productos y servicios, son objetivos esenciales y comunes de casi todas las organizaciones y para lograr estos objetivos se hace necesario entender primero, y después cambiar, los procesos donde ocurren las ineficacias; y dentro del departamento de Lambayeque, específicamente la ciudad de Chiclayo no hay estudios de gestión por procesos aplicados en notarías, así mismo los datos y resultados que se obtendrán servirán como aporte no solo para las notarías antiguas sino también para las nuevas a desarrollarse y puedan mejorar la atención al cliente en cuanto los servicios que brindan, ya que en la actualidad es una problemática constante en las últimas décadas, además por medio de esta investigación dará a conocer la gestión por procesos adecuada para el objeto de estudio.

El trabajo de investigación está estructurado en 9 capítulos. El capítulo I comprende la introducción que contiene la problemática, los objetivos y la justificación. En el II capítulo se encuentra el marco teórico con los antecedentes y las bases teóricas científicas. El III capítulo presenta la metodología empleada, así como la población de estudio, las

dimensiones e indicadores de estudio, los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información, entre otros.

En el capítulo IV muestra los resultados y discusión de la investigación. En el capítulo V se presenta una propuesta de gestión por procesos para la notaría Abanto Montalván siguiendo las etapas del ciclo de Deming. Finalmente, en los capítulos VI, VII, VIII Y IX se muestran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos de la investigación.

## II. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes del problema

Llanes & Lorenzo (2017) en su investigación propone como objetivo analizar el encadenamiento dinámico de interacciones (partes interesadas de contexto organizacional, la cultura organizacional, los propósitos organizacionales y la estructura organizacional) que mediante las cuatro fases de Deming que ayudan a dar prioridad a las tareas que generan ineficiencias, las cuales permiten desarrollar la gestión por procesos para ser mejoradas. En la investigación usaron métodos teóricos, análisis y síntesis, y observación científica. Es evidente que, para aplicar una gestión por procesos sin incongruencias, la alta dirección debe analizar las interacciones y que la implementación de la gestión por procesos no sea ineficaz. Los autores determinaron que las cuatro interacciones si influyen en el desarrollo de la gestión por procesos, dando importancia al cliente y a los todos los trabajadores de la organización, evitando así errores en los procesos, y así evitar los errores que se puedan cometer en los procesos.

Barrios, Contreras Y Olivero (2019) su investigación tuvo como objetivo evaluar como la gestión por procesos influye en la competitividad de las organizaciones pequeñas y medianas empresas con una trayectoria de más de cinco años pertenecientes al sector comercio y servicio. La investigación aplico un enfoque cualitativo, respaldada en la revisión documental para contrastar con la actividad del sector real. Los autores llegaron a concluir que la gestión por procesos es primordial para impulsar la competitividad, orientándola hacia la coordinación y utilización eficiente de los recursos que dispone una organización.

Delgado & Calsina (2019) en su investigación presentaron como principal objetivo determinar el impacto de un modelo de gestión por procesos en el desempeño del área Agri-Food. La investigación esta direccionado a disminuir la cantidad de quejas, estandarizar actividades tanto internas y externas de la organización. La cual desarrolla un enfoque cuasiexperimental, a través del método estadístico descriptivo e inferencial. La investigación determinó que la aplicación de la gestión por procesos no solo priorizo la implementación de procedimientos, sino también la planificación del servicio y la detención de los principales problemas que existentes en el área de Agri-Food. Los autores concluyeron que la gestión por procesos es de gran importancia, debido a que genero

ventajas ante otras organizaciones y realizo un mejoramiento continuo de sus procesos, además de tener un impacto de forma significativa para el cumplimiento de las metas y logros de la mejora continua de los procedimientos realizados dentro de la organización.

Medina et al. (2019) en su investigación proponen un procedimiento para la mejora de procesos que centra su objetivo en lograr el enfoque al cliente, el alineamiento estratégico y la mejora continua. La metodología empleada fue el estudio y análisis de más de ochenta procedimientos encontrados en la literatura aplicada de 10 años a más en empresas de manufactura y servicio, a través de herramientas estadísticas y criterios de decisión. Es evidente que la gestión por procesos genera la eliminación de los errores, las mejoras y la reducción de tiempo para entregar productos y servicios y para lograrlo se debe entender y cambiar los procesos donde ocurren las ineficacias (baja satisfacción del cliente o bajo ritmo de producción). Esto para conseguirlo se tuvo que entender y cambiar las forma en como la empresa sanciona e identifica las ineficiencias que se han estado cometiendo en cada tarea o subprocesos dentro de los principales procesos, logrando que los clientes tengan una mayor satisfacción y que los trabajadores tenga un mayor eficiencia y eficacia en cada proceso que realizan dentro de la empresa.

Fischer et al. (2019) en su investigación tienen como objetivo implementar la transformación digital por medio de la gestión por procesos. La investigación es de enfoque cualitativo, por medio de entrevista obtendrá la información a analizar. Es evidente que la innovación de productos y servicios, es percibida como una amenaza para los modelos tradicionales, las estructuras organizacionales actuales y las operaciones comerciales establecidas. La investigación fue aplicada en 5 empresas que desarrollaron la transformación digital de manera eficaz, permitiéndoles evitar un costoso procedimiento de prueba y error, y conservar los recursos de la organización, además indican que el trabajo virtual permite ayudar en la rapidez y agilidad de los procedimientos. En conclusión, los autores determinan que el fenómeno de la transformación digital sigue siendo poco conocida, por lo cual la investigación busca proporcionar una guía práctica para las empresas, permitiendo superar las deficiencias por medio de la gestión por procesos, además de evitar costos en el trámite de documentación física y ayuda a la reducción de errores y conservación de los recursos que tiene una empresa que brinda servicios.

Lim et al. (2019) en su investigación plantean como objetivo la recolección de datos de los clientes para generar oportunidades de servicio a las empresas y así estas crean valor para el cliente. El estudio fue realizado a través de 4 proyectos de investigación sobre el uso de datos del cliente para el diseño de servicio con la industria y el gobierno. Los autores concluyen que el cliente tiene un valor significativo para una gestión por procesos, debido a que la información que este pueda brindar permite al proveedor del servicio mejorar y crear valor en cada proceso en el que el cliente participe.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Gestión por procesos**

La gestión por procesos es la sucesión de actividades incluidas que cambian una contribución en un rendimiento, creando así un valor significativo en cada fase de la cadena, como también actualiza y mecaniza cada uno de los procedimientos internos de la asociación donde todos están incluidos (Moreira, 2009).

Pepper (2011) además piensa que la gestión por procesos puede caracterizarse como un método para controlar el trabajo, cuyo objetivo es la mejora constante del trabajo o la gestión de una asociación a través de la identificación, determinación, representación y documentación. En una línea similar, Bravo (2013) declara que la gestión por procesos es un control que permite coordinar, distinguir, hablar, estructurar, formalizar, controlar, mejorar y hacer progresivos los procedimientos de una empresa para obtener la confianza del cliente final.

### **Elementos de los procesos**

De acuerdo con Mallar (2010) en cada procedimiento tiene tres componentes:

- Un input (entrada principal), es el elemento que presenta cualidades objetivo, que reacciona a los criterios estándar o de reconocimiento caracterizados como: la recepción del proveedor con la información fundamental.

- El input es un elemento que se origina en un proveedor (externo o interno); es el rendimiento de otro procedimiento (obtenido de la cadena de valor) o un procedimiento de comerciante.

- La existencia del input es el motivo de la ejecución ordenada del procedimiento.
- La progresión de las propias actividades que requieren recursos y medios con requisitos previos específicos para ejecutar de manera confiable la persona incluida.
- Un output (salida), es el artículo con la calidad requerida según lo indicado por el estándar de procedimiento. El rendimiento es un elemento que se dirige para un cliente o usuario, el último rendimiento de los procedimientos de la cadena de valor es la información o una contribución a un procedimiento de un cliente. Se consideran dos tipos de rendimiento:
  - De producto tangible que luego será expuesto al control de calidad, viabilidad (resultados) o valor, cumplimiento.
  - Un sistema de control acreditado con marcadores de la tarea del procedimiento y proporciones de las consecuencias del resultado del procedimiento y el grado de cumplimiento del cliente (comúnmente internos).

### **Factores de un proceso**

**Personas:** un individuo capaz y los individuos del grupo de procedimientos, cada uno de ellos con conocimientos, las habilidades y las actitudes (capacidades) necesarias. La inscripción, incorporación y avance de los asociados da el procedimiento de la gestión de personas (Moreira, 2009)

**Materiales:** Materiales en bruto o semi-manipulados, datos (aplicables en los formularios de servicio) que muestran los atributos importantes para su utilización. Los materiales son proporcionados típicamente por el proveedor, el procedimiento de gestión de proveedores.

**Recursos físicos:** en cuanto a oficinas, aparatos, equipos y programación, es importante que en general tengan adecuadas condiciones de utilización. Los recursos físicos aluden al procedimiento de gestión de los proveedores de productos o suministros para la especulación y al procedimiento de mantenimiento de la infraestructura.

**Métodos – planificación del proceso:** organización del procedimiento: es la identidad del mejor enfoque para utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo y de vez en cuando cómo incorpora la estrategia de estimación y control de:

- Operación del procedimiento (figuración o valoración).
- Producto del procedimiento (medida de consistencia).

- Cumplimiento del cliente (nivel de cumplimiento).

**Medio ambiente:** es un método que está bajo la percepción cuando su resultado es consistente y predecible, que se compara con el control de los elementos del procedimiento, según lo indicado por la congruencia de la información. En el caso de que no haya suficiente trabajo, es importante comprender cuál es la razón que lo ha producido para abordar el progreso de mejor y desarrollar una gestión de calidad genuina.

### **Ventajas de un proceso**

Se demuestra que los métodos controlados por directivos y supervisores están a cargo de la gran mayoría de las confusiones, reclamos y decepciones, no de los colegas que están limitados a ejecutarlos (Moreira, 2009)

Concentrarse en los procedimientos tiene los siguientes puntos de interés:

Centra la asociación hacia el cliente y hacia sus objetivos construidos, apoyando el cambio social relacionado.

Como probablemente sabemos o entendemos de manera equitativa por qué y para qué se hacen las cosas, es probable que simplifique y justifique el debilitamiento de los recursos con estándares de viabilidad mundial en comparación con la adecuación local o departamental. Se agrega a una impresión más extensa y cada vez más mundial de la fundación (cadena de valor) y sus conexiones interiores.

Facilita la posibilidad de entender la asociación como un procedimiento que busca entregar clientes satisfechos. Disminuye el trabajo y los costos de la gestión al fomentar la identificación de gastos superfluos debido a la baja calidad de las labores del interior y potencia la disminución de los tiempos de desarrollo (Moreira, 2009)

La forma de gestionar los procesos permite facilidades para organizar y para que en conjunto con el personal pueda superar las metas organizacionales, además de la eliminación de obstáculos en la organización y de las áreas, dando una promoción en el trabajo de equipos integrados de forma eficaz a las personas. También se persiste en una adecuada importancia de los procesos, mediante el establecimiento de procedimiento de un área a cargo, función o área que tenga la capacidad de llegar a todos y no hacer una alteración de las áreas de influencia. Se debe hacer una implementación de una perspectiva total, mejor dicho, que los procedimientos de la entidad puedan ser de largo alcance con lo cual, se pueda interactuar, cuando haya la aparición de una importante ayuda de mejora (Moreira, 2009).

En la investigación se están considerando como bases teóricas el tema del ciclo de Deming, debido a que es la única teoría que se ajusta a una empresa de servicios.

Una gestión por procesos permite a una organización establecer políticas, objetivos y procesos, y aplicar las acciones indispensables para mejorar su rendimiento. Es por ello, de gran utilidad utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como un medio de ver y analizar las cosas que pueden ayudar a la empresa a conocerse y orientar los cambios que lo volverán más eficiente y competitivo.

### **Mejora continua y el ciclo de Deming**

Se podría decir que es una estrategia de forma empresarial que está direccionada al incremento de la efectividad y la calidad de los productos o servicios que una empresa brinda. Para representar e implementar el ciclo Deming como estrategia es necesario el desarrollo de actividades para planificar, ejecutar, monitorear y hacer una mejora continua del nivel de desempeño de procesos de una entidad con la finalidad de hacer una mejora en la eficacia de los procesos (Moreira, 2006).

Cuando se habla de calidad y aprendizaje, no existe una explicación aprobada universalmente y, como tal, una empresa requerirá perfeccionar su propia definición. Por ello, el significado de calidad estará inherente a las organizaciones con diversas definiciones según las circunstancias. La gestión total de la calidad puede tenerse en cuenta como un enfoque de gestión caracterizado por tres principios fundamentales: enfoque en el cliente; mejora continua; y la participación de los empleados. Se propone su éxito por medio del perfeccionamiento continuo, que depende de la capacidad de una empresa para aprender, absorber, adaptarse y aplicar variaciones conceptuales e integrarlos en toda la empresa. La habilidad de aprender representa una fuente de ventaja para el futuro; proponiendo que se logrará una mejora. Un enfoque de aprendizaje animará a los colaboradores a proporcionar retroalimentación para valorar el desempeño, posibilitando que los resultados de las actividades de mejora continua se adhieran a la base de conocimientos dentro de la empresa. Desde esta base de conocimiento, posibilita que el perfeccionamiento futuro se construya sobre logros pasados (Oliver, 2009).

La normativa de un mecanismo que esta direccionado hacia la gestión está conectado con los procesos, porque se puede proponer el ciclo de mejora continuo de los procesos PHVA que significan la forma de planear, hacer, verificar y actuar o

llamado también ciclo de Deming (García, Quispe, & Ráez, 2003).

El proceso de gestión de calidad está formado por todos los procedimientos que están relacionados entre cada uno, además estos procesos de un sistema de gestión de la eficacia o calidad involucren a los procedimientos pueden estar en una empresa ya sea de manera directa o indirecta. Los procedimientos pocas veces se realizan de forma solitaria, por ello la salida de un procedimiento de forma general pertenece a las entradas de los procedimientos que siguen. En una organización, las relaciones pueden ser de forma sencilla o compleja, hasta que se logre una transformación de un sistema constante de flujo de información hasta llegar a todas las áreas de una entidad, en este apartado es donde se puede ver y comparar a los cliente externos e internos de una empresa (García, Quispe, & Ráez, 2003).

De tal forma, se hace una sugerencia que el departamento de la organización que esté más cerca a los procesos de calidad de una empresa, es la que más predomina sobre los otros procedimientos, por ello es que se ve necesaria que se intervenga para la calidad total de forma constante, de tal forma que la administración se visualice solo en el cliente, ya que de acuerdo con la teoría el 90% de las dificultades de una empresa son generados por los proceso que esta realiza (Carro & González, 2012).

### **Procesos del Círculo PCDA o Círculo Deming**

De acuerdo con Pietrzak & Paliszkiewicz (2015), el procedimiento de Deming o ciclo PHVA es un sistema que es utilizado para poder obtener una continua mejora y eficacia de los procesos, cuyo nombre se debe a su elaborador que fue Edwards Deming en el primer nombre y en el segundo caso por las actividades que la componen, que cuando se aplica a un nivel de organización ayuda a incrementar la competitividad, productividad y calidad, como también la disminución de costos.

Los autores indicaron que mediante la mejora continua se puede lograr un rendimiento favorable al corto plazo y con poca inversión, pero, en una organización siempre se trata de buscar metas de forma constante y sostenible, donde aparte de mejora la gestión de las finanzas también se quiere mejorar los procedimiento humanos y de producción, como el conocido circulo de Deming, el cual es una herramienta interactiva de cuatro pasos que generalmente se realiza un esquema de procedimiento de la mejora de calidad, el cual consiste en los siguiente procedimientos:

**Planear:** Es el primer paso en el cual se formula la misión, se elabora los análisis estratégicos, se detalla la visión, se especifica la estrategia y se interpreta la estrategia en términos operativos.

**Hacer:** Es el segundo paso del ciclo de Deming, en el cual se informa la estrategia, se alinea la empresa con la estrategia, se impulsa y compromete a los participantes para la implementación de la estrategia.

**Verificar:** Es el tercer paso del ciclo de Deming, en el cual se inspecciona la implementación de la estrategia, se desarrolla un test de validez o estrategia. Se comprueban las suposiciones y se supervisan o registran los cambios.

**Actuar/reajustar:** Es el último paso del ciclo de Deming en el cual se asimila la lección, se debe adoptar, mantener o corregir los métodos según el control de la implementación, corroborar, modificar o adaptar la estrategia en función con las pruebas.



*Figura 1. Ciclo de Deming*

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

La investigación presentó un alcance descriptivo, busco especificar las características, propiedades y los procesos de un fenómeno en particular y cómo se desarrolla dentro de su entorno natural (Caballero, 2014).

De acuerdo al enfoque de investigación, el estudio presentó un estilo cualitativo, ya que abordo por la forma en como la realidad es comprendida, experimentada y producida, además porque presento una realidad dinámica, es decir busca identificar la profundidad de la realidad y sus diferentes cambios (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018)

#### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación se enmarcó bajo la modalidad de estudio de caso, puesto que la búsqueda empírica se adecúa a situaciones específicas y a problemas prácticos de un caso en particular: la gestión por procesos de la notaría Abanto Montalván (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018)

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población se entiende como el total de las unidades de estudio que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Los sujetos de la investigación estuvieron conformados por el total de trabajadores administrativos de la notaría Abanto Montalván, quienes son un total de 12 trabajadores, destacando que el objeto de estudio de la presente investigación son los 29 procesos donde los trabajadores participan en más de uno, los cuales también serán considerados parte de la población debido que también serán investigadas.

La muestra de estudio es comprendida como el fragmento representativo de la población, que debe poseer las mismas propiedades y características de ella (Carrasco, 2018).

### **3.4. Criterios de selección**

Para la aplicación de esta investigación se escogió a la notaría Abanto Montalván, por la facilidad de acceso, la flexibilidad por parte de los todos los colaboradores en el aspecto de que la notaría tiene problemas y que esta necesita mejoras tanto interna como externa, y por un vínculo de familiaridad por parte de los colaboradores con el investigador.

### 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	TÉCNICA
<b>Gestión por procesos</b>	La gestión por procesos es la secuencia de actividades involucradas que transforman una entrada en una salida, generando así un valor en la organización (Moreira, 2009).	El círculo Deming o círculo PDCA plantea cuatro pasos para la gestión por procesos: Planear, hacer, verificar y actuar	<b>Planear</b>	Identificación de clientes Identificación de servicios Procesos truncos Identificación de los medios para el proceso de planear
			<b>Hacer</b>	Realizar un mapeo de los procesos actuales Cumplimiento de procedimientos administrativos Cumplimiento de funciones Identificación de los medios para el proceso de hacer
			<b>Verificar</b>	Control de los procesos administrativos Corrección de errores Identificación de los medios para el proceso de verificar
			<b>Actuar</b>	Estandarización de procesos administrativos Estandarización de procesos de trámite Estandarización de flujo de personas Identificación de los medios para el proceso de actuar
				Entrevista, complementado con la hoja de observación y mapeo de procesos

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista por medio de un cuestionario de preguntas abiertas, fue aplicada a los 12 trabajadores de manera individual. La entrevista fue estructurada por 15 preguntas abiertas, las cuales fueron planteadas de acuerdo a los criterios del ciclo de Deming (planear, hacer, verificar y actuar).

Como segunda técnica fue utilizada la observación no participante que se desarrolló en una ficha cerrada de observación como lista de cotejo, fue aplicada por el investigador solo una vez de manera general, la lista de cotejo fue estructurada por 13 propósitos a observar en la notaría, organizados por cada uno de los criterios el ciclo de Deming (planear, hacer, verificar y actuar).

### **3.7. Procedimientos Mediante el análisis de las bases teóricas de gestión por procesos se pudo**

**3.8. establecer la operacionalización de variables, para la recolección de datos se planteó la técnica de la entrevista y como instrumentos la guía de entrevista, también se usó una ficha de observación, una lista de cotejo, se realizó un mapeo de los procesos para determinar cuellos de botella, luego de la recolección de la información se procesó y analizó los datos. Asimismo, se detalló la matriz de consistencia y las consideraciones éticas que se vieron reflejadas en la investigación como legitimidad, veracidad, consentimiento informado y anonimato.**

Por otro lado, se elaboró los resultados por medio de una entrevista, se aplicó 12 entrevistas a cada trabajador de la notaría, fueron ejecutadas entre el 17 al 22 del mes de octubre del 2019, tuvieron una duración de 30 a 40 minutos.

Luego se usó una ficha de observación, solo se aplicó una lista de cotejo desarrollada por el investigador el día 15 de octubre, permitiendo obtener los problemas que se pueden percibir a simple vista, tuvo una duración de 3 horas

### **3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Posterior al recojo de información se realizó un análisis por pregunta de acuerdo a las respuestas del entrevistado, en él se consignó, calificó y recodificó sus respuestas en el sentido de si el proceso empleado en la notaría fue adecuado o inadecuado, luego esto se interpretó con la opinión del investigador. Se proceso la información mediante Figuras tanto para la entrevista, donde se colocó los resultados de manera general ante la similitud

de respuestas por cada trabajador y en la ficha de observación, los datos para los resultados se redactaron de manera general ante la opinión crítica del investigador.

Para tener una visualización previa de cómo son los procesos se usaron flujogramas, la información fue obtenida por medio de una entrevista personal con él notario, debido a que la notaría no cuenta con estas.

### 3.10. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	
¿De qué manera se realiza una gestión por procesos para la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo?	Proponer la gestión por procesos para la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.	No presenta debido a que es un estudio descriptivo	<b>Gestión por procesos</b>	
	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	Identificar como se planean los procesos actuales (planear) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.		Planear	Identificación de clientes Identificación de servicios Procesos truncos
	Describir como se realizan los procesos actuales (hacer) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.		Hacer	Realizar un mapeo de los procesos actuales Cumplimiento de procedimientos administrativos Cumplimiento de funciones
	Identificar como se verifican los procesos actuales (verificar) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.		Verificar	Control de los procesos administrativos Corrección de errores
	Describir como se reajusta la ejecución de los procesos actuales (actuar) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.		Actuar	Estandarización de procesos administrativos Estandarización de procesos de trámite Estandarización de flujo de personas
<b>Diseño y Tipo de investigación</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>		
Estudio de caso, cualitativo, descriptivo	Estará conformada por los 11 trabajadores de la notaría	Se aplicará una guía de entrevista a los 11 trabajadores con una duración estimada entre 30 a 40 minutos. También se complementará con la hoja de observación, lista de cotejo y mapeo de procesos		

### 3.11. Consideraciones éticas

Los criterios éticos elegidos para esta investigación, de acuerdo con Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) son:

**Legitimidad:** Donde se explica que, durante el desarrollo de la investigación, información que se empleó para las bases teóricas en la investigación se presentó tal y como se obtuvieron, de manera que no existió alteración alguna en beneficio del investigador, por ende, se garantiza la veracidad y legitimidad del estudio.

**Veracidad:** La información presentada en la investigación fue brindada por la empresa, la cual fue validada por la misma, por lo tanto, se garantiza su autenticidad y legitimidad.

**Consentimiento informado:** La recolección de datos que fueron obtenidos se realizaron con el consentimiento informado de la Notaría Abanto Montalván, objeto de estudio, donde los implicados de brindar dicha información tuvieron conciencia sobre la existencia del estudio.

**Anonimato:** Este fue realizado en el momento que fue presentada la información que se obtuvo de los instrumentos que fueron empleados, la cual fue evidenciada en la presentación de la investigación, sin embargo, se mantuvieron ocultos los nombres de las personas que participaron en ella, las cuales brindaron información con el fin que obtener respuestas equitativas y contribuir a un análisis pragmático del estudio.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1 Resultados

Basándose en la información recopilada por medio de la entrevista y la hoja de observación aplicada en la Notaría Abanto Montalván a sus 12 trabajadores y en función a ellos se obtuvieron los siguientes resultados.

#### 4.1.1 Identificar como se planean (planificar) los procesos actuales en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.

A continuación, se presentan las respuestas de manera general de lo que respondieron los trabajadores de la empresa y también complementando con la ficha de observación que se utilizó para la investigación.

*Tabla 3. Diagnóstico de entrevista según la etapa planear*

<b>Preguntas Diagnosticas de la entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
1. ¿Cuenta con un límite de trámites por persona? ¿Cuántos trámites se realizan por día?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un límite de trámites por ciudadano.</li> <li>• Realizan de 5 a más tramites por asesor.</li> </ul>
2. ¿Cómo clasifica los clientes, según el trámite que desea realizar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe una clasificación de clientes.</li> <li>• Inadecuada organización y control para la atención al cliente.</li> </ul>
3. ¿Cuál es el orden normal de la documentación a entregar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden establecido por el colegio de notarios.</li> <li>• Existen dos tipos de tramites (Protocolares y Extra protocolares) que requieren diferente información</li> </ul>
4. ¿En qué situación(es) considera que se presenta un problema?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de personal</li> <li>• Comparación de la información con otras notarías por parte del cliente.</li> <li>• Falta de requisitos por parte del cliente.</li> <li>• Fallas en el sistema de la notaría o por parte de las entidades con las que cuenta con convenios.</li> <li>• Falta de coordinación al momento de empaste de documentos emitidos</li> </ul>

Tabla 4. Lista de cotejo según la etapa planear.

<b>Diagnóstico de ficha de observación</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>Observación</b>
La empresa clasifica los clientes tomando en cuenta el trámite que desea realizar.	x		Falta de control y coordinación por parte del trabajador con el cliente
La notaría organiza y establece con anterioridad los servicios que brinda.		x	Brinda información de manera presencial y por su página web sobre los requisitos.
La notaría cuenta con un plan de contingencia para evitar procesos truncos.	x		Afectados por factores externos y por los clientes.

Luego de haber obtenido los resultados de las entrevistas realizadas y la ficha de observación se procedió a manejar la información a través de los indicadores que estudia el tema de procesos.

### **I.1. Identificación de clientes**

Actualmente los trabajadores de la notaría tienen ciertas dificultades para identificar a sus clientes, debido a que la atención que se brinda es por orden de llegada y absolutamente todos los trabajadores tienen la capacidad para atender los servicios que deseen realizar los clientes en la notaría.

La notaría comete un error al considerar que un cliente que continuamente va a realizar un servicio, es un cliente fijo porque muchos de estos clientes varían su asistencia entre días, semanas y meses para realizar un trámite, pero una vez concluya su servicio ya no vuelven por otro trámite en adelante.

Los asesores legales indican tener entre cuatro a seis clientes que son fijos, ya que algunos asesores realizan ciertos servicios con mayor frecuencia que otros.

## **I.2. Identificación de servicios**

Los trabajadores indican que las consultas que los clientes realizan son consideradas como un servicio que la notaría brinda, ya que se les otorga información precisa y puntual a los clientes.

Los servicios son identificados con facilidad por los trabajadores debido a que están establecidos por el Ministerio de Justicia según el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1049 y el Decreto Legislativo del Notariado, en el cual clasifican los servicios en dos tipos de instrumentos públicos notariales.

En primer lugar se tiene los instrumentos protocolares los cuales son los servicios de escrituras públicas generales y especiales (compraventa, donación/anticipación de legitimidad, otorgamiento de poderes, aumento de capital de sociedad, constitución de hipoteca), testamentos, actas de transferencia vehicular, diligencia de protesto, asuntos no contenciosos (sucesión intestada, rectificación de partidas, prescripción adquisitiva de dominios y/o saneamiento de área, linderos o medidas métricas, constitución de patrimonio familiar, divorcio notarial por mutuo acuerdo, adopción de personas capaces, unión de hecho), estos se encuentran registrados en el Sistema Notarial Peruano se incorporan en el protocolo notarial.

Y, en segundo lugar, los instrumentos extra protocolares en donde se incluye los servicios de apertura de libros, certificación de firmas, certificación de reproducciones, copias certificadas fotostáticas autorización de viaje a menores, solicitudes a telefónica, certificado de supervivencia, poderes fuera de registro y poderes especiales en formularios de la ONP y EsSalud,

certificación de entrega de cartas notariales y certificado domiciliario, estos se encuentran registrados por la propia notaría por medio de boletas y son almacenadas en el sistema, pero estas no se incorporan en el protocolo notarial.

### **I.3. Procesos truncos**

La notaría Abanto Montalván tiene una gran afluencia de personas lo que genera que se ocasionen procesos truncos ocasionados por diversos factores y para hacerles frente a estos procesos truncos, la notaría no cuenta con un plan de contingencias, debido a que los procesos se ven afectados no solo por factores internos o por el ineficiente sistema, la inflexibilidad de los sistemas de las entidades con las que tiene convenio (Sunat, Sunarp, Reniec, entre otros.), además tiene un medio de atención inadecuado al momento de asignar un asesor al cliente, lo que ocasiona disconformidad y pérdida de tiempo, ya que el cliente no tiene en claro que asesor elegir y solo espera, lo que produce que sea atendido al final o que se retire.

En cambio, los factores externos si afectan fuertemente el proceso debido a que se generan por el cliente, ya que ellos son los principales causantes de los procesos truncos porque no cuentan con los requisitos necesarios para el servicio, o porque no todos los participantes se encuentran presentes o por falta de dinero, generando perdida del cliente y que el tiempo de espera se prolongue debido a que tratan de momento tener todo listo retrasando la atención de los demás clientes.

En los procesos truncos el tiempo desempeña un rol fundamental, porque cada proceso de los distintos servicios no están establecidos y también por la complejidad que se puedan generar dichos servicios, es decir el asesor puede tener un tiempo aproximado debido a su experiencia y práctica, pero este tiempo se cumple si el cliente cuenta con todos los requisitos y participantes, lo cual hace que no se genere ninguna demora, dependiendo de la demora del notario para la validación del documento final del servicio, lo que causa que queden documentos sin culminar hasta que el inconveniente surgido sea resuelto.

#### **I.4. Identificación de los medios para el proceso de planear**

Se necesita de un orden y organización por parte de todas las áreas para que puedan tener listo lo que van a necesitar para atender al cliente.

- **Recurso Humano**

- En el proceso de planear intervienen 10 personas, como la recepcionista, los 7 asesores legales, el asistente administrativo y el notario.
- El notario se encarga de que cada trabajador desarrolle sus funciones adecuadamente, por eso este les brinda el manual de conducta que la ley les establece.

- **Materiales:**

- Cuenta con un sistema que esta enlazado al Sistema Notarial Peruano, que otorga la información necesaria de cada trámite de los instrumentos protocolares a realizar. El cual es actualizado cada cierto tiempo. Pero, tiene algunos problemas como que deje de funcionar o que no guarde los archivos.
- Contratación de internet con buena intensidad de navegación.
- Computadoras con softwares implementados.
- Impresoras en buen estado
- Revisión del tipo de papel que se usas en cada tramite.
- Organización y orden de los sellos en la mesa de partes
- El notario debe contar con los sellos especiales que solo el maneja
- No existe un control de inventario y suele suceder que del momento soliciten las mejoras o una revisión o que soliciten los materiales de oficina cuando ya quedan pocos.

Luego de haber obtenido los resultados del primer objetivo específico que es identificar como se planean (planificar) los procesos actuales en la notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo, el análisis de la fase “planear” corresponde a lo siguiente:

La notaría realiza sus actividades de la forma convencional, incluso prescindiendo de algunos aspectos relacionado a sus operaciones, tal es el caso de la notaría, que no realiza una clasificación de sus clientes según el trámite a realizar, por tanto desconoce el real flujo del mismo, y no puede evitar riesgos de operaciones debido a que no cuenta con planes de contingencias, algo que ha perjudicado en el tiempo de atención como por ejemplo se ha evidenciado problemas como una falta de control y coordinación entre el asesor de la notaría, puesto que en la notaría se generan procesos trancos, debido a los problemas de sistema o problemas internos, por falta de comunicación, coordinación y establecimiento adecuado de las funciones, derivados en la gestión del tiempo, si no gestiona adecuadamente los procesos, no se puede estandarizar los tiempos y por lo tanto tampoco los flujos, lo que ocasiona que todos los trabajadores no necesariamente estén dispuestos a realizar las asesoría o trámite, dificultándose al momento de atender al cliente, generando cuellos de botella, reflejándose en la atención mediante la disconformidad de algunos o simplemente no regresan.

Conforme con lo hallado por Barrios et al. (2019), Las empresas presentan diferencias respecto al dominio que tienen sobre sus operaciones, y por lo tanto tienen dificultades para identificar riesgos y por tanto tomar decisiones. Los procesos que siguen estas empresas no permiten anticiparse a lo que pudiera suceder ante diferentes cambios, por tanto, la gestión por procesos deriva también un cambio de cultura organizacional, en este punto, el factor humano es predominante en la situación actual de la actual gestión, y los cambios orientados a la mejora de los procesos deben iniciar por el cambio en el factor humano. Este escenario se describe dentro del proceso de planear, hacer, verificar y actuar, comúnmente llamado ciclo de Deming como lo explica García, Quispe y Ráez (2003); y Bravo (2013) en donde el proceso de calidad lo forman todos los procesos, pero no de forma aislada, sino que debe relacionarse cada uno, mediante la coordinación estructura, formalización y control de procesos, ya que en una organización la información debe llegar a todas las áreas involucradas, de no relacionarse solo se obstaculizarían rompiendo el normal proceso de servicio; del mismo modo, Carro y González (2012) precisa que casi la totalidad de las dificultades de la empresa u organización se generan por no cumplir con el proceso, por eso es la importancia de la aplicación de la calidad total en todo nivel de organización.

#### 4.1.2 Describir cómo se realizan los procesos actuales (hacer) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.

A continuación, se presentan las respuestas de manera general de lo que respondieron los trabajadores de la empresa y también complementando con la ficha de observación que se utilizó para la investigación.

Tabla 5. Diagnóstico de entrevista según la etapa de hacer.

Preguntas Diagnosticas de la entrevista	Respuestas
5. ¿Cómo se aborda el problema? ¿Lo resuelve uno mismo, intervienen varias personas o se delegan los problemas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento al cliente por parte del abogado.</li> <li>• Resuelven el problema de manera individual o con ayuda de su compañero de trabajo.</li> <li>• Ante la complejidad el problema se recurre al notario.</li> </ul>
6. ¿Cuáles son las funciones que cumple de acuerdo a la especialidad que maneja?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe especialidad.</li> <li>• Capacitados para el servicio que brindan.</li> </ul>
7. ¿Cuenta con un tiempo estandarizado para cada proceso? Detalle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No establecen un tiempo, depende del trámite.</li> </ul>
8. ¿Cómo es el proceso empleado para el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de parte</li> <li>• Módulo</li> <li>• Sala de firmas</li> <li>• Notario</li> </ul>
9. ¿Cuenta con procesos estandarizados? ¿Cuáles son?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolares: Sistema Notarial Peruano.</li> <li>• Extra protocolares: Sistema notaría (Word).</li> <li>• Clasificación del sellado de acuerdo al trámite.</li> </ul>

Tabla 6. Lista de cotejo según la etapa de hacer.

Diagnóstico de ficha de observación	No	Sí	Observación
Considera que la notaría cumple con los procedimientos administrativos	x		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de organización, control y planificación</li> <li>• Atención a la cliente desorganizada</li> </ul>
Los trabajadores de la notaría cumplen con sus funciones o especialidad que manejan		x	
Cada proceso tiene un límite de tiempo establecido	x		Depende del cliente y de la complejidad del proceso
Existe uniformidad en los tiempos para la gestión de cada trámite, tomando en cuenta el trámite a realizar	x		Depende del cliente y de la complejidad del proceso
Existe un límite de tramites por persona para optimizar los tiempos	x		El cliente decide la cantidad de trámites que quiera gestionar en ese momento o incluso solo consulta

Luego de haber obtenido los resultados de las entrevistas realizadas y la ficha de observación se procedió a manejar la información a través de los indicadores que estudia el tema de procesos

### **I.1. Realizar un mapeo de los procesos actuales**

Actualmente la Notaría Abanto Montalván cuenta con 29 servicios los cuales generan un proceso para su elaboración adecuada y verídica, pero los cuales no se encuentran plasmados detalladamente y lo manejan debido a la práctica y experiencia.

La notaría no cuenta con flujogramas de sus procesos y por medio del Notario se pudo obtener la información que permitió elaborar los flujogramas de muestra de los procesos.

□ **Consulta de información de los servicios**

El cliente solicita información en recepción, si no hay muchos clientes la asistente de recepción brinda la información del servicio solicitado como requisitos o precios, pero si hay muchos clientes, esta lo deriva a un asesor legal, que le brinda la información necesaria como requisitos o precios.

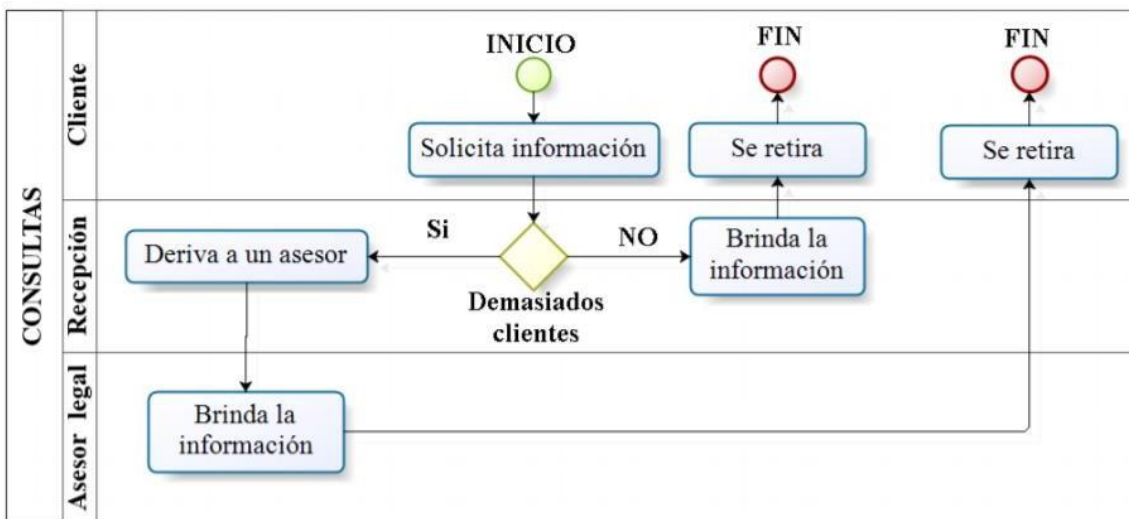


Figura 2. Flujograma de consultas

**INSTRUMENTOS PROTOCOLARES**

Son instrumentos públicos protocolares las escrituras públicas y demás actas que el notario incorpora al protocolo notarial; que debe conservar y expedir los traslados que la a determina. (Ley N°1049, 2017)

**1. Escrituras públicas**

Es un documento matriz incorporado al protocolo notarial, autorizado por el notario, que contiene uno o más actos jurídicos. (Ley N°1049, 2017). Dentro de las escrituras públicas tenemos de tipo general y especial, los cuales son Compraventa, Donación/Anticipo de Legítima, Otorgamientos de poderes, Constitución de sociedades, Aumento de capital en sociedades, Constitución de hipoteca y Levantamiento de hipoteca. Los cuales poseen diferentes requerimientos los cuales se encuentran en el Anexo IV, pero el proceso viene a ser el mismo.

El cliente solicita el servicio de una escritura pública en la recepción, estos la derivan a un asesor legal, el cliente espera ser llamado o escoge al asesor, el asesor recibe al cliente y le consulta que desea tramitar, una vez que el cliente le explica el tipo de escritura a realizar, el asesor solicita los requisitos de la escritura pública a realizar, el cliente los entrega, el asesor verifica si cumple con todo lo necesario, informa el precio del trámite y que se dirija a caja en recepción para realizar el pago.

Una vez realizado el pago el cajero le dice al cliente que regrese con el asesor que está realizando su servicio, el cliente le entrega al asesor el medio de pago y este procede a la redacción de la minuta, finalizada la redacción entrega un borrador para que el cliente o clientes verifiquen lo estipulado en la minuta, si este es conforme, el cliente llena la declaración jurada de conocimiento del cliente o SBS y se le informa que se requerirá del biométrico de identidad electrónico para verificar la autenticidad de la persona y se verificara con el DNI original, en caso de que el cliente no esté conforme con la minuta solicita una nueva redacción.

Autorizada la minuta por el cliente el asesor legal sube a la minuta al sistema e imprime la minuta con el tipo de hoja que corresponde, luego el cliente firma y coloca su huella dactilar. El asesor legal coloca los sellos correspondientes a la minuta y le entrega al notario, este verifica y autoriza el documento por medio de su firma y sello personal. Entrega el documento al asesor y este lo entrega al cliente.

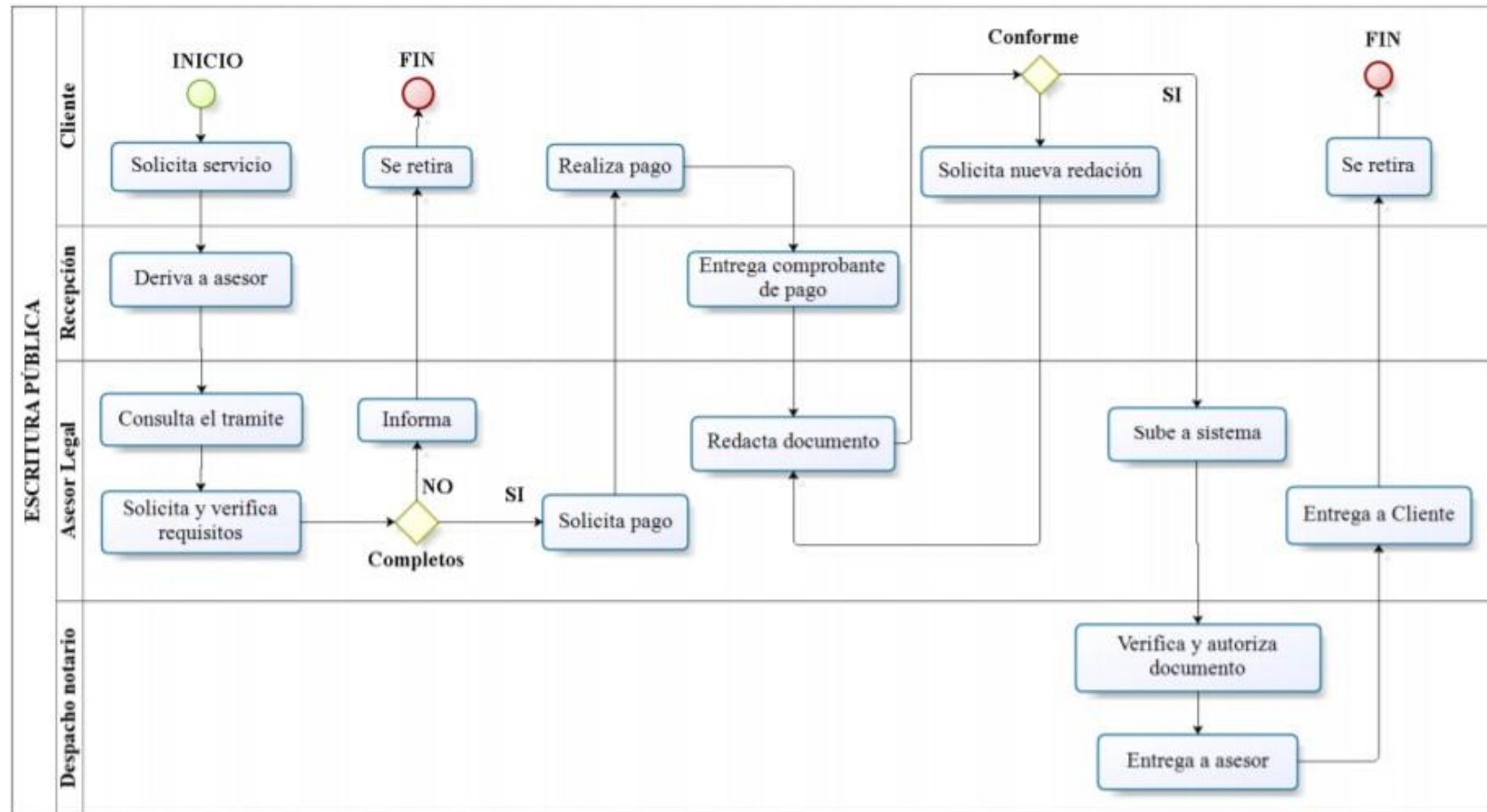


Figura 3. Flujograma de escrituras públicas

## 2. Testamentos

El cliente solicita el servicio en recepción, este lo deriva al despacho del notario, recepción informa al notario y esta acepta al cliente e involucrados, los recibe y les solicita los requisitos ver en el anexo IV, si los requisitos no están completos les informa y estos se retiran. En caso de que si estén completos los requisitos el notario solicita el pago del servicio y una vez que el cliente realiza el pago, el notario redacta el documento y entrega un borrador al cliente e involucrados para que lo verifiquen, si están conformes, el notario imprime el original, luego los clientes firman y colocan su huella dactilar. El notario verifica que los que firman sean los verdaderos involucrados por medio del DNI y sube al sistema. El notario coloca su firma y sello personal para dar validez al documento y le entrega al cliente

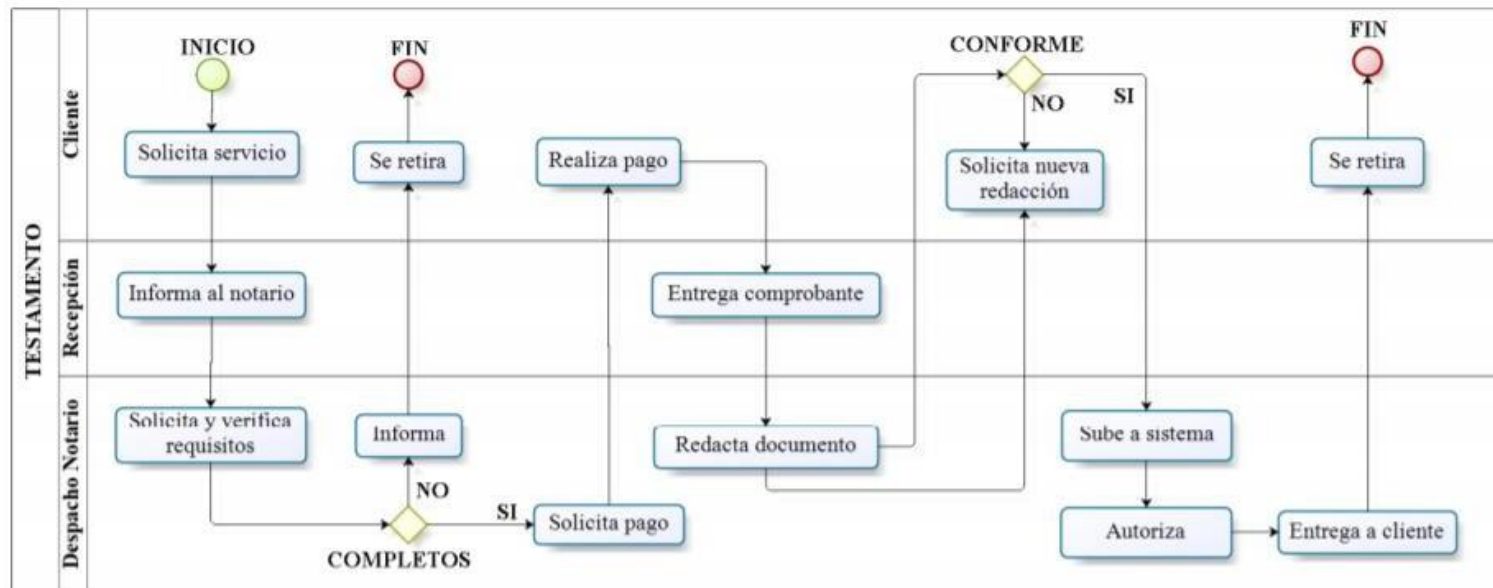


Figura 4. Flujograma de Testamento

### **3. Actas de transferencias vehicular**

EL cliente solicita el servicio para la elaboración de una acta de transferencia vehicular en la recepción, estos la derivan a un asesor legal, el cliente espera ser llamado o escoge al asesor, el asesor recibe al cliente y le consulta que desea tramitar, una vez que el cliente le explica el tipo de tramite a realizar, el asesor solicita los requisitos para la acta de transferencia vehicular ver en el anexo IV , el cliente los entrega, el asesor verifica si cumple con todo lo necesario, informa el precio del trámite y que se dirija a caja en recepción para realizar el pago.

Una vez realizado el pago el cajero le dice al cliente que regrese con el asesor que está realizando su servicio, el cliente le entrega al asesor el medio de pago y este procede a la redacción del documento, finalizada la redacción entrega un borrador para que el cliente o clientes verifiquen lo estipulado, si este es conforme, el asesor legal verificara con el DNI original, en caso de que el cliente no esté conforme con la minuta solicita una nueva redacción.

Autorizado el documento por el cliente el asesor legal sube a sistema e imprime el documento original, luego el cliente firma y coloca su huella dactilar. El asesor legal coloca los sellos correspondientes y le entrega al notario, este verifica y autoriza el documento por medio de su firma y sello personal. Entrega el documento al asesor y este lo entrega al cliente.

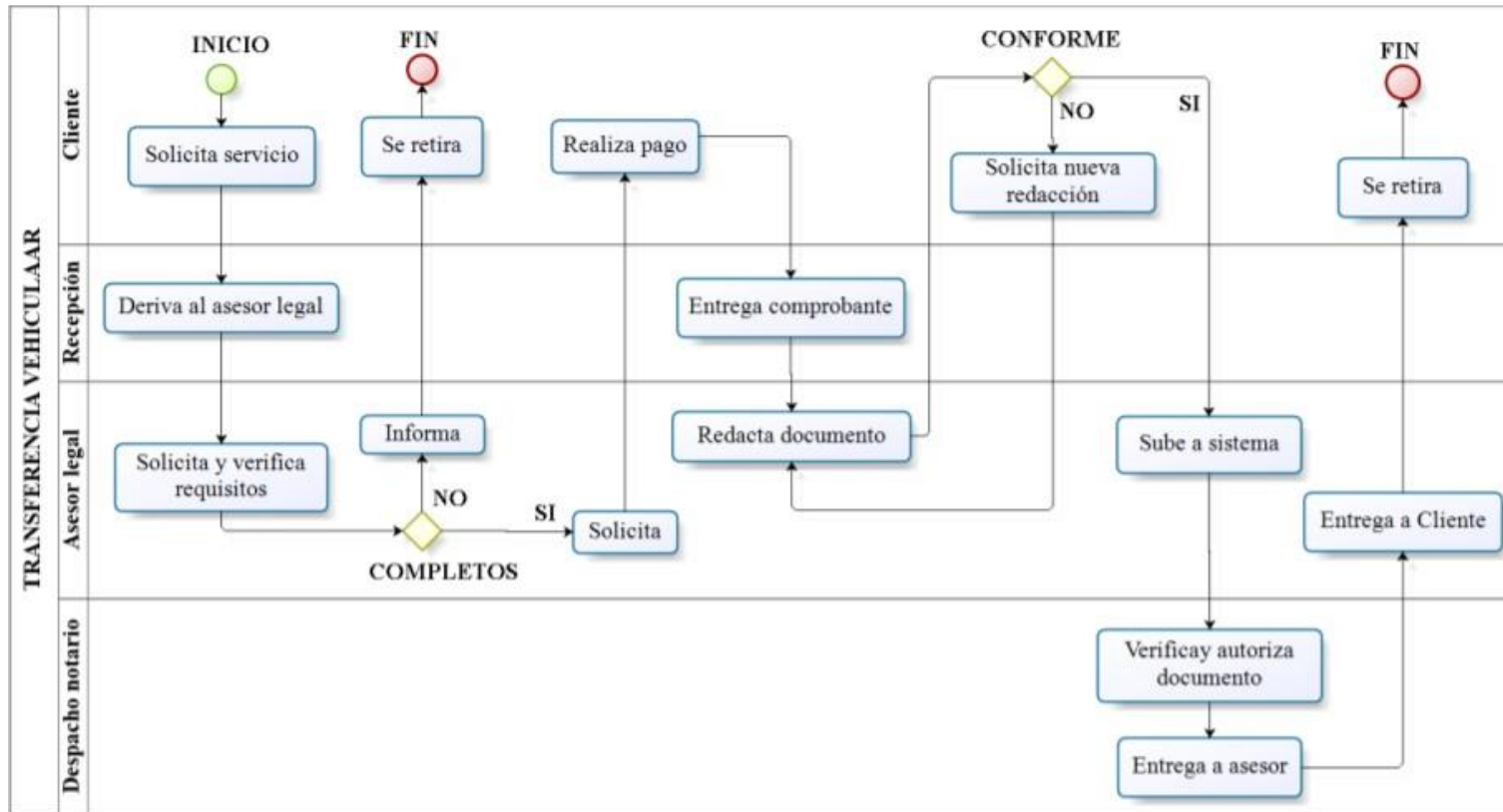


Figura 5. Flujograma de transferencia vehicular

#### 4. Actas de protestos de títulos valores

El cliente solicita el servicio en recepción, este lo deriva al despacho del notario, recepción informa al notario y esta acepta al cliente e involucrados, los recibe y les solicita los requisitos, si los requisitos no están completos le informa y el cliente se retira, en caso de que si estén completos los requisitos el notario solicita el pago del servicio y una vez que el cliente realiza el pago, el notario redacta el documento y entrega un borrador al cliente e involucrados para que lo verifiquen, si están conformes, el notario imprime el original, luego los clientes firman y colocan su huella dactilar, finalmente el notario verifica que los que firman sean los verdaderos involucrados por medio del DNI, lo sube al sistema y coloca su firma y sello personal para dar validez al documento, para después entregar al cliente.

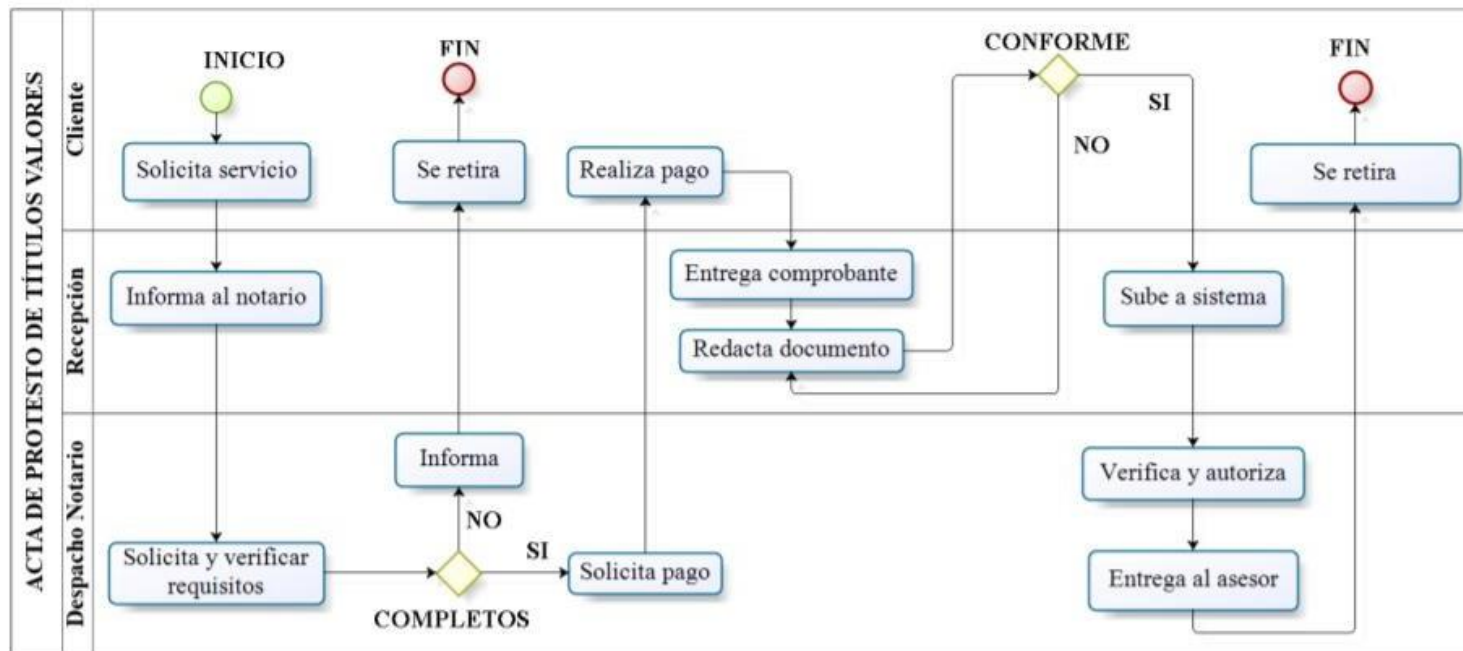


Figura 6. Flujograma de acta de protesto de valores

## 5. Asuntos no contenciosos

Los procesos no contenciosos son aquellos en los que se ventilan asuntos en que no existe, al menos en teoría, conflicto de intereses o litigio. En tales procesos o procedimientos quienes los promueven solicitan, por lo general, en sede judicial o notarial, que se preste autorización para llevar a cabo ciertos actos jurídicos, o que se homologuen o aprueben estos, o que se documenten, certifiquen o declaren determinadas situaciones también de orden jurídico, o, finalmente se pide que se fijen plazos o se dispongan medidas de protección (Ley N°26662, 2000). Dentro de los asuntos no contenciosos tenemos sucesión intestada, rectificación de partidas, prescripción adquisitiva de dominio y/o saneamiento de área y linderos o medidas perimétricas, constitución de patrimonio familiar, divorcio notarial por mutuo acuerdo, adopción de personas capaces, unión de hecho. Los cuales poseen diferentes requerimientos los cuales se encuentran en el anexo IV, pero el proceso viene a ser el mismo.

En primer lugar el cliente debe solicitar el servicio a la recepción, para lo cual esta área le dará a elegir un asesor, este último recibe o llama al cliente, este le consultará los tramites que quiere realizar y le solicitará los requisitos necesarios, el cliente tendrá que entregar los requisitos, con lo cual el asesor verificará si están completos y que sean los adecuados, de no serlos, se le informará al cliente y se retirará, pero de estar todo conforme, el asesor le pedirá que haga el pago correspondiente, el cliente tendrá que regresar a la recepción para efectuar el pago y se le dará un comprobante, el cliente tendrá que regresar al asesor y este elaborará el documento, se le entrega un borrador al cliente, si el cliente no está conforme tendrá que rehacerlo, pero caso contrario se le regresa al asesor para que lo suba al sistema y lo entregue al notario, este último lo verificará y dará la autorización necesaria y lo entrega al asesor legal y este al cliente.

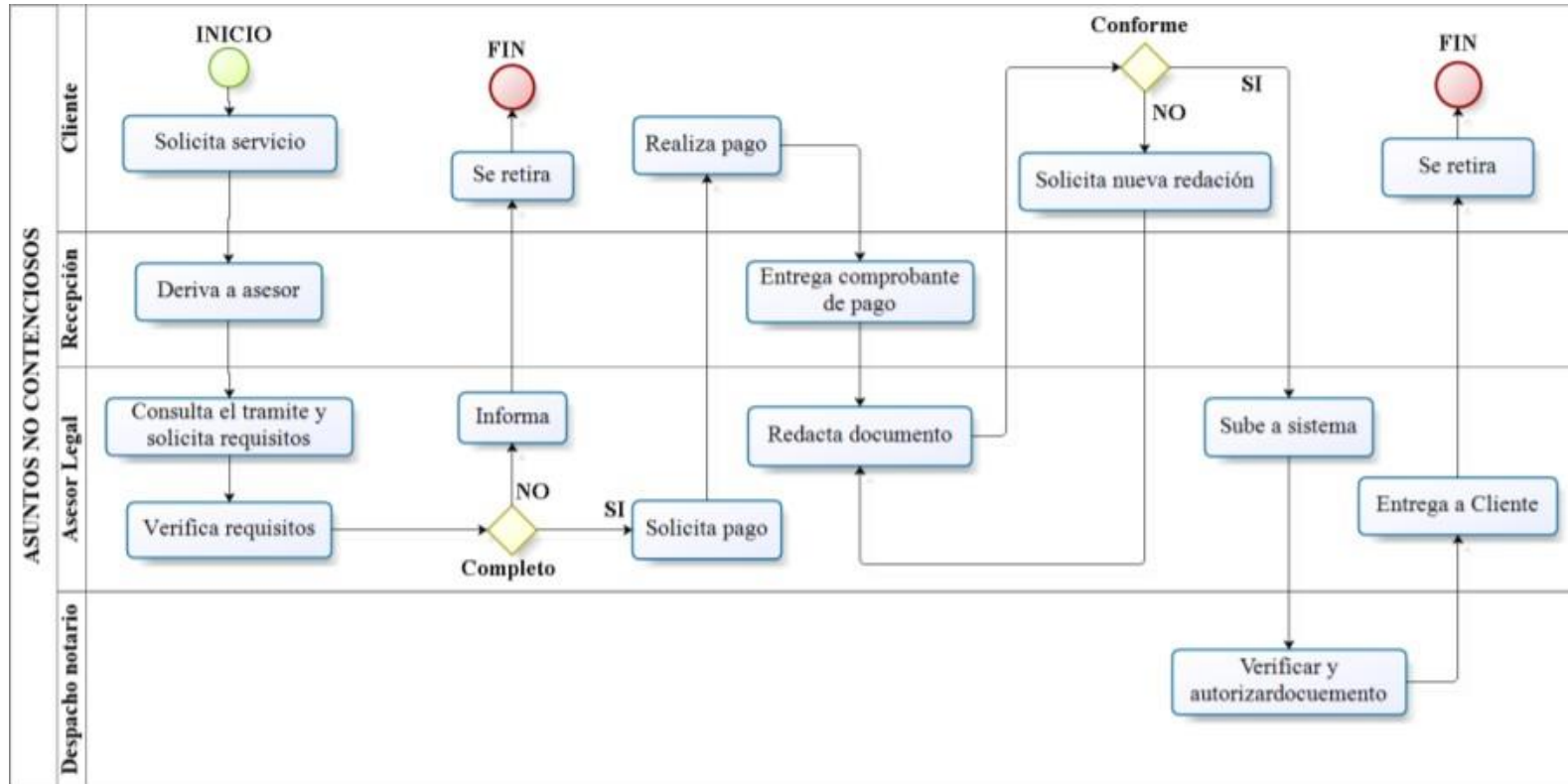


Figura 7. Flujograma de asuntos no contenciosos

## INSTRUMENTOS EXTRA PROTOCOLARES

Las actas y demás certificaciones notariales que se refieren a actos, hechos o circunstancias que presencie o le conste al notario por razón de su función (Ley N°1049, 2017)

### 1. Certificación de apertura de libros

En primer lugar el cliente solicita el servicio, luego en recepción se deriva a un asistente legal o administrativo, el cual recibe o llama al cliente y le solicita los requisitos, el cliente entrega los requisitos, para que el asistente o asesor legal pueda verificar los requisitos, de no estar completos el cliente tiene que pasar a retirarse, mientras que si tenga lo requisitos completos, el asesor deberá solicitar el pago, luego el cliente realiza el pago, la recepción le entrega un comprobante, el cliente regresa al asesor legal y este verifica con DNI, coloca los sellos y se le entrega al notario, este último se encarga de verificar y autorizar para que el asesor le entregue al cliente.

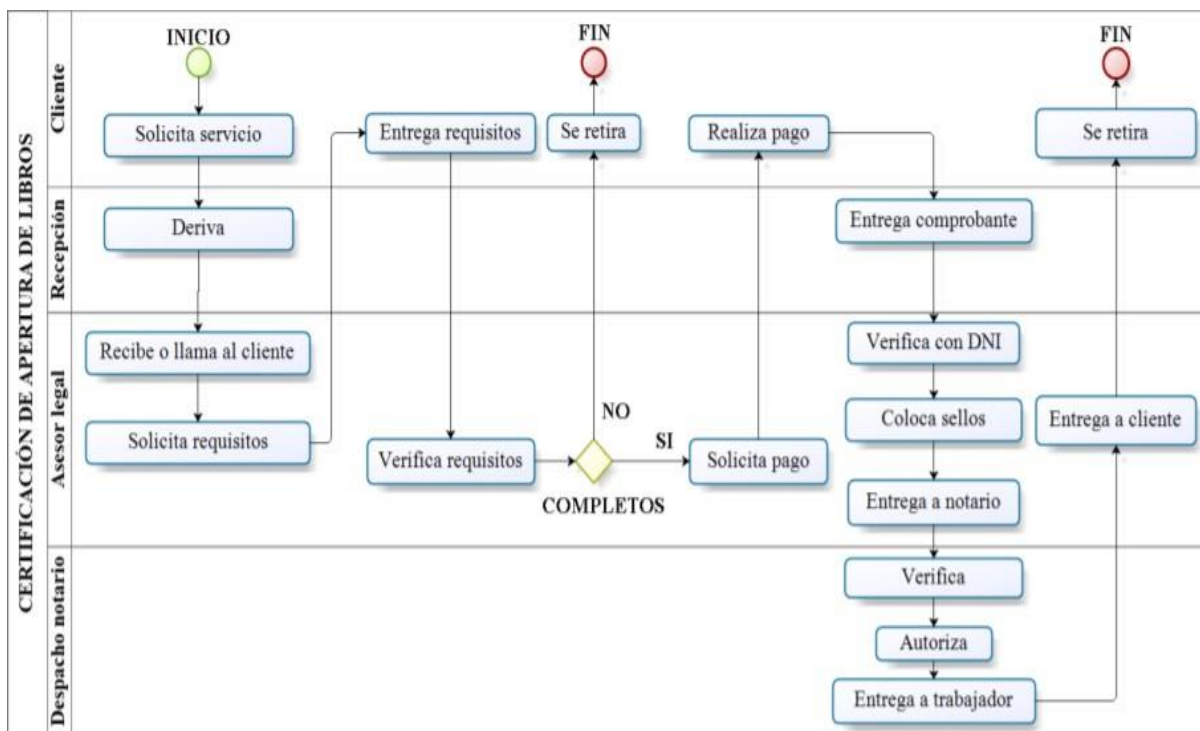


Figura 8. Flujograma de certificación de apertura de libros

## 2. Certificación de firmas, reproducciones y copias certificadas fotostáticas

En primer lugar, el cliente debe solicitar el servicio si son copias, la recepción de la notaría informa el precio por hoja, el cliente entrega el documento a legalizar, la recepcionista recibe el documento y lo verifica con el original, para después solicitarle el pago de acuerdo a la cantidad y tipo de legalización, es decir si como persona natural o como empresa, se procede a la colocación de los sellos mientras el cliente realiza el pago y se le entrega el comprobante, una vez puesto todos los sellos correspondientes, se entregara el documento al notario para que este le dé la validez y el documento pueda ser entregado al cliente.

En caso de ser certificación de firmas, la recepcionista se encarga de verificar que los datos del cliente o clientes sean los correspondientes con su DNI, una vez confirmados, solicitara que firmen el documento y proceda a la colocación de sellos correspondientes, para luego el documento ser entregado al notario y este le de validez y finalmente se le entrega el documento al cliente.

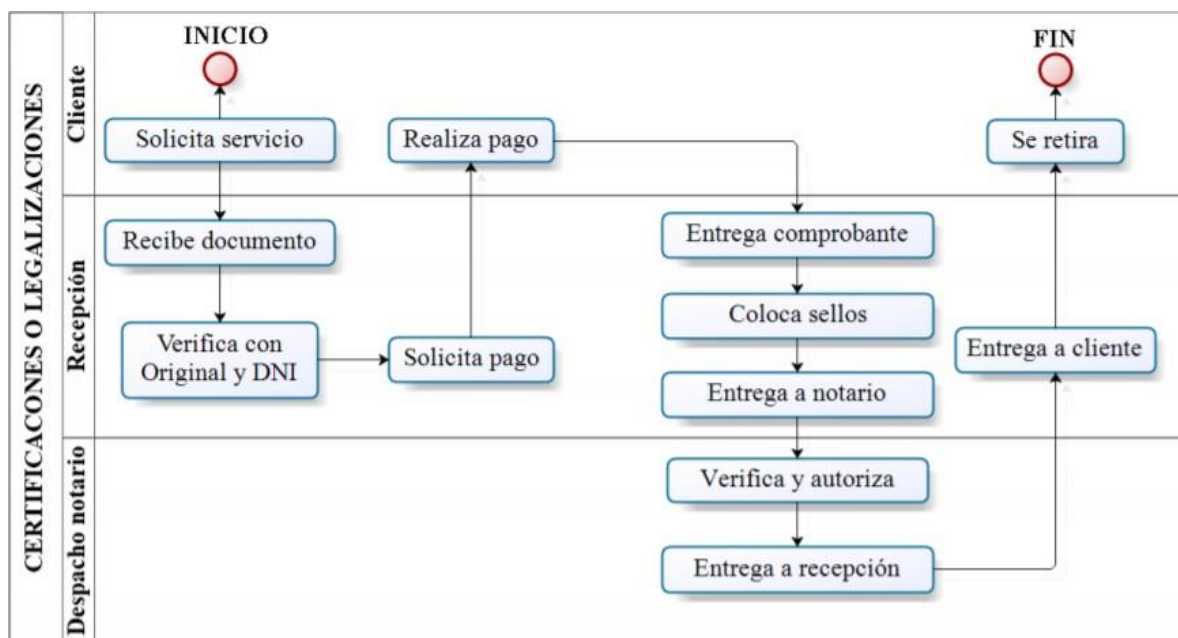


Figura 9. Flujo de certificaciones o legalizaciones

### **3. Autorización de viaje de menores**

En primer lugar, el cliente solicita el servicio para que la recepción lo derive a un asesor y el mismo cliente pueda elegir su asesor legal, el asesor legal recibe o llama al cliente, le pregunta sobre su trámite y le solicita los requisitos necesarios, luego el cliente brinda los requisitos y el asesor los verifica, si no están completos se le informa el cliente y se retira, pero si todo está completo se le solicita el pago, el cliente se dirige a recepción y hace el pago, le entregan un comprobante y va donde el asesor quien elabora el documento y entregar un borrador, si no está adecuadamente redactado se regresa para mejora redacción, si está correcto el cliente lo entrega al asesor, lo sube al sistema y se lo entrega al notario, este verifica el documento, autoriza y se le entrega al asesor y finalmente se le da al cliente.

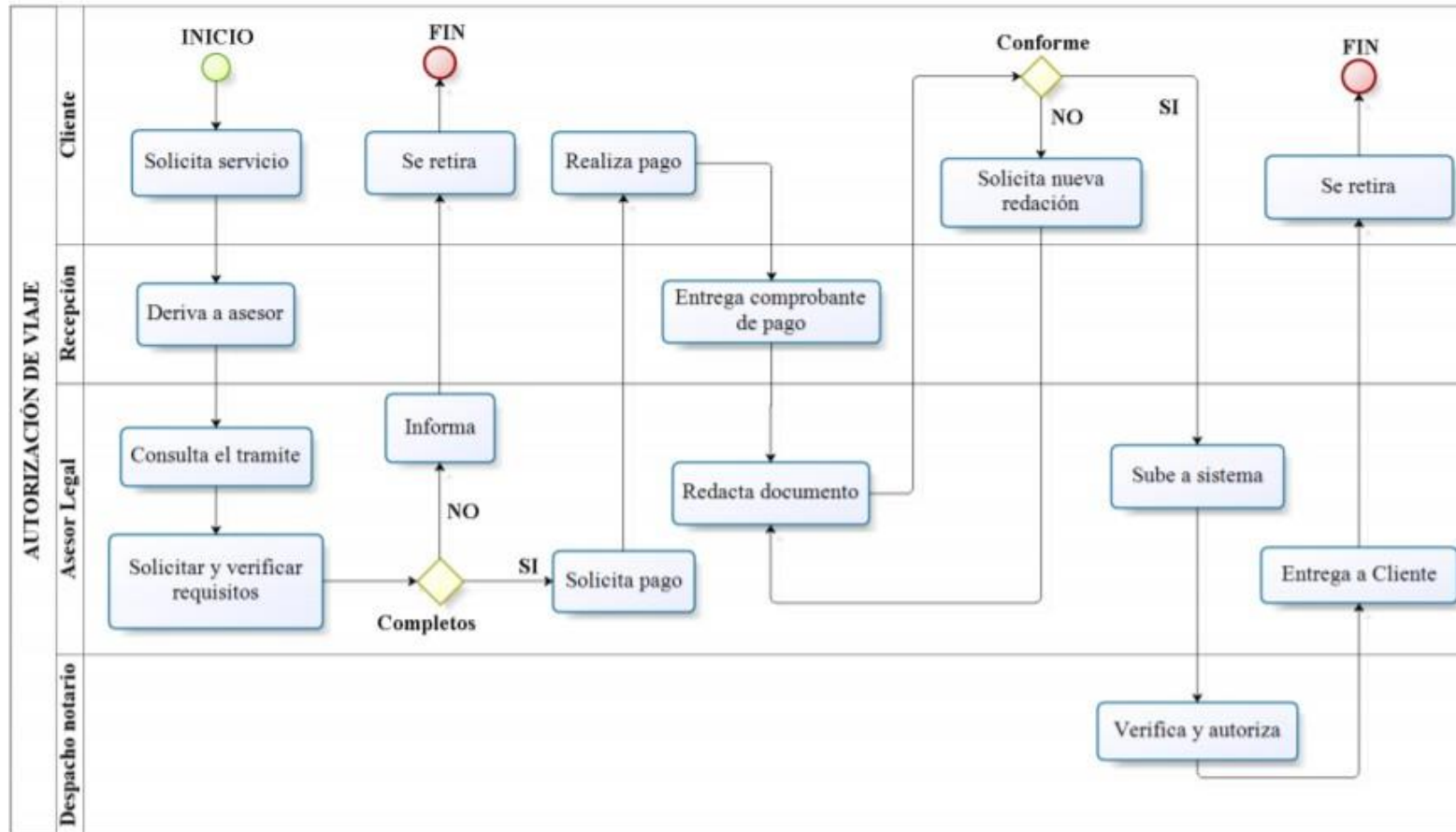


Figura 10. Flujograma de Autorización de viaje

#### 4. Certificación de Entrega de Cartas Notariales

El cliente consulta si se realizan entrega de cartas notariales, recepción informara si hay cupo o no, si hay espacio, se procede a preguntar a donde desea enviarla, para que puedan verificar si la dirección se encuentra en su jurisdicción, si esta verificación es correcta, se informa al cliente el precio que debe pagar, y este proceda a cancelar el servicio, una vez realizado puede retirarse.

Luego recepción adjunta con las demás para proceder con la revisión y autorización del notario. Una vez autorizado son enviadas a los responsables de dichas entregas. En caso de que no hubiera espacio recepción le informa al cliente que debido a que tienen bastantes cartas que entregar, le informa que posibles fechas puede volver a solicitar el servicio.

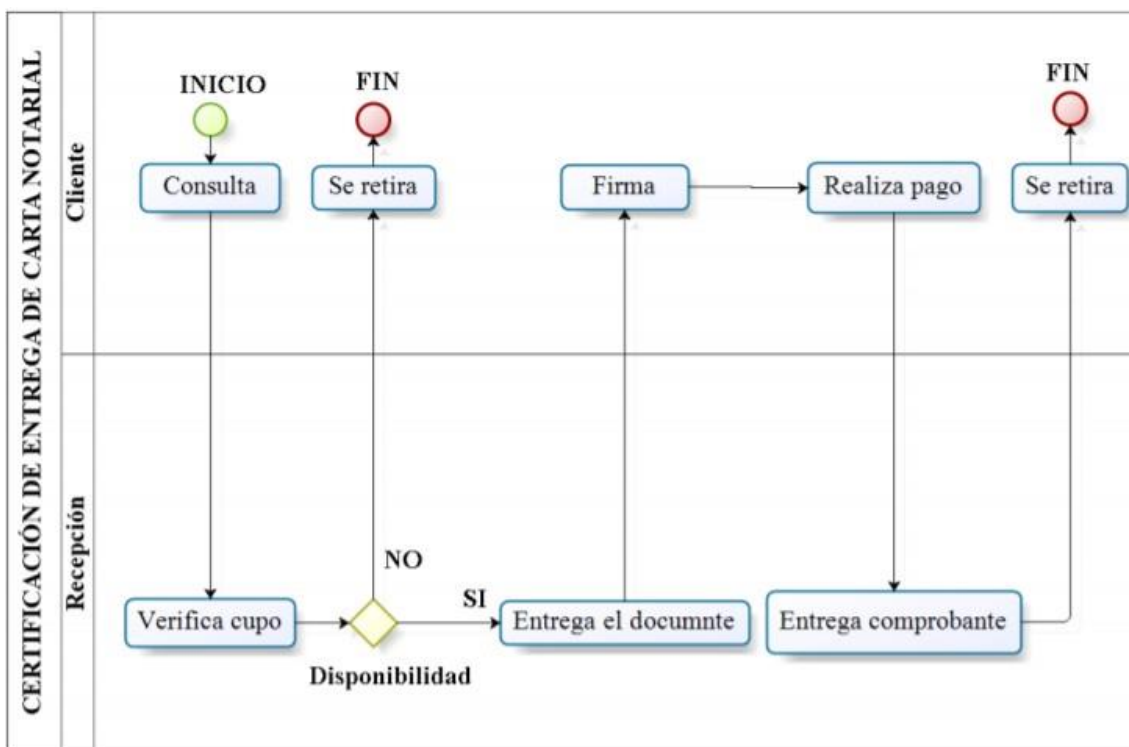


Figura 11. Certificación de Entrega de Cartas Notariales

## 5. Certificado Domiciliario

El cliente consulta el trámite en recepción, este se encarga de verificar los documentos a presentar y de brindar el precio, si el cliente accede, recepción lo deriva con el asesor, para que verifique requisitos en sistema Reniec y redacta el documento. El asesor le entrega el borrador al cliente para que lo verifique y lo autorice, el asesor imprime el original para que el cliente pueda firmar, ya firmado, el asesor sube el documento al sistema y lleva el físico al notario para que lo verifique y lo pueda autorizar con su respectivo sello y firma y aceptación al sistema, entrega al asesor el documento y este al cliente.

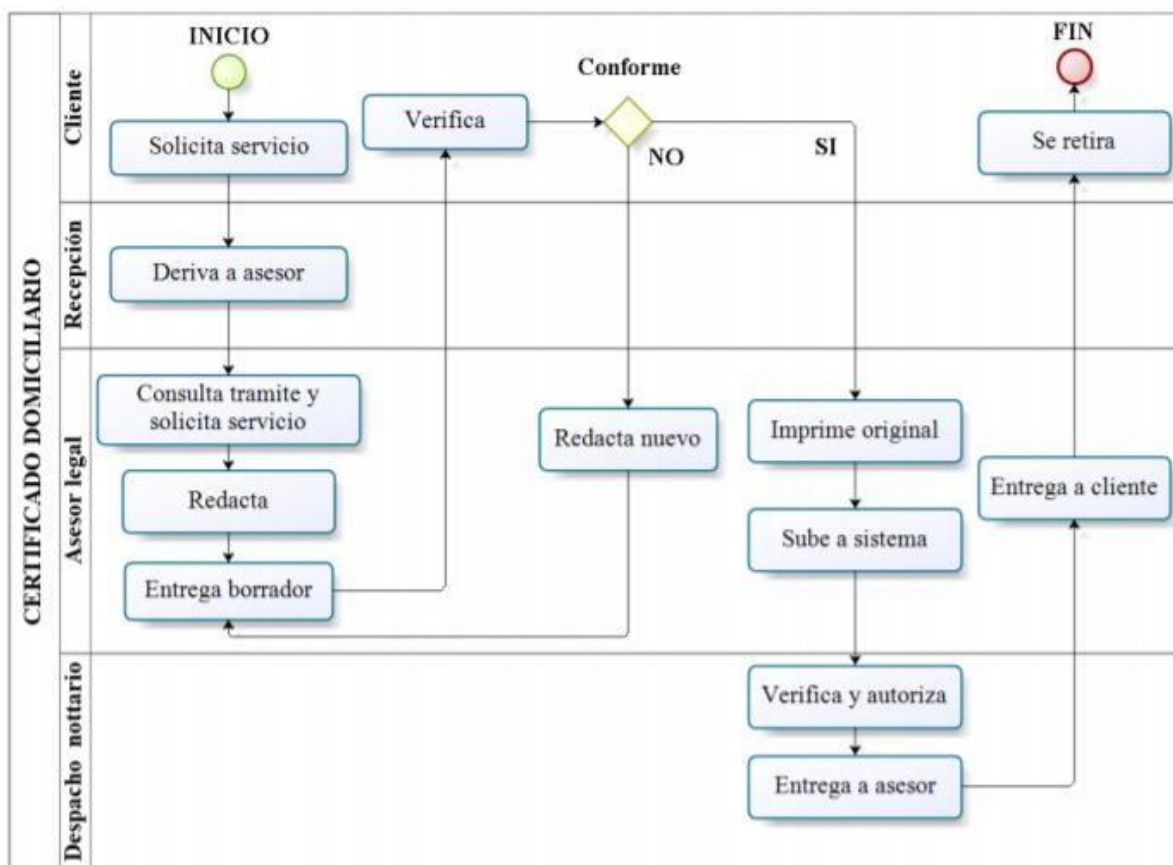


Figura 12. Flujograma de certificación domiciliaria

## **I.2. Cumplimiento de procedimientos administrativos**

Los trabajadores de la notaría cumplen con los procedimientos administrativos establecidos por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por ejemplo, las constancias de pago o recibo según su formato, puede ser una factura, una boleta y de esta forma tienen puedan obtener validez el servicio brindado, también son cumplidas debido a que el personal es capacitado y con ayuda del sistema que atreves de la minuta o número de servicio que se genere permite desarrollar adecuadamente el servicio.

## **I.3. Cumplimiento de funciones**

Cada trabajador cumple con sus funciones establecidas, se debe considerar que existen tres áreas que intervienen en el proceso de los servicios y cada una de ellas tiene una distinta función.

En el área de recepción se encuentra el cajero, que es el encargado de recibir el pago de los servicios y otorgar la constancia de pago o recibo; también se encuentra la recepcionista que se encarga de distintas funciones, tales como brindar información, realizar legalizaciones o certificaciones de documentos y transferir a un cliente con un asesor.

En el área de asesores legales, se encarga de brindar información de los servicios en caso de que se les solicite a ellos directamente y de elaborar la documentación de acuerdo al servicio requerido por el cliente.

En el área de despacho, aquí se encuentra el notario que se encarga de dar validez y autorización del servicio por medio de su firma y sellos.

El área de administración se encuentra la administradora y el asistente administrativo que se encargan de los pagos a

proveedores, al personal, revisión de la documentación de los servicios archivados y de abastecer la notaría con productos para la limpieza y utilices de oficina. Además, no todos los trabajadores que realizan algunos servicios son necesariamente asesores legales, debido a la experiencia, práctica y conocimientos que han ido adquiriendo con el tiempo en la notaría, ya que en el caso de las legalizaciones la persona que las realiza no es especializada o capacitada en ese servicio, pero con el tiempo adquirió el conocimiento de cómo se realizan.

La administración es realizada por una abogada que adquirió las funciones como los pagos de servicio, proveedores, entidades con convenio y pago al personal, control de almacén con respecto a la documentación y materiales de oficina, que inclusive un asistente administrativo, ha adquirido conocimientos de ciertos servicios, tales como legalización, brindar información, apertura de libros actas.

#### **I.4. Identificación de los medios para el proceso de hacer**

Se necesita de un control y coordinación por parte de todas las áreas para que puedan realizar los trámites y atiendan al cliente de manera adecuada.

##### **• Recurso Humano**

- En el proceso del hacer intervienen los 12 trabajadores de la notaría, como la administradora, el asistente administrativo, los 7 asesores legales, la recepcionista y el notario.
- Utilizan un tipo de papel visado por el colegio de notarios de Lambayeque de acuerdo al tipo de trámite a realizar, usan sellos y la firma del notario que son registrada y autorizada por el colegio de notarios.
- Solo cuentan 5 asesores con computadoras e impresoras

propias, los demás dependen de una laptop o la disponibilidad de una computadora.

- También interviene las entidades públicas, como la Reniec que permite la autorización de biométricos (identidad del cliente), SUNARP que brinda las boletas informativas, entre otras que permiten verificar si el cliente cuenta con algún inconveniente en algún trámite.

Luego de haber obtenido los resultados del segundo objetivo específico que es describir cómo se realizan los procesos actuales (hacer) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo., el análisis de la fase del “hacer” corresponde a lo siguiente:

Los procesos actuales que se realizan dentro de la notaría, se identificaron ciertos problemas como la falta de organización en los diferentes niveles de la empresa, la falta de establecimiento de políticas o procesos claros para cada trámite o grupo de trámites, también problemas de control de los procedimientos administrativos, debido a una mala y desorganizada atención que se realizan a los clientes en esta notaría, donde también a pesar que la mayoría de veces muchos clientes regresan según lo descrito en la entrevista, no se tiene registro de esto tampoco, por lo que la proporción entre clientes que regresan en relación con el total es subjetivo, siendo el principal aspecto a relucir en la notaría son los trámites, ya que no se tiene establecidos tiempos promedios para cada cliente y la complejidad de sus trámites, algo que genera conglomeración en el área de espera, evidenciándose poco orden y uniformidad de tiempos, ya que a veces se demoran mucho por un simple trámite o trámites.

En base al estudio de Delgado & Calsina (2019) la gestión por procesos se orienta a la búsqueda de eficiencia de las actividades realizadas por la empresa, y así lograr mejores resultados. Para el cumplimiento de estas actividades, la entidad debe estipular y definir los objetivos tanto en el corto como en el largo plazo, partiendo de la evaluación, el análisis y diseño de las diferentes tareas y actividades con el propósito de desarrollar los diferentes puestos de trabajo, en otras palabras, una buena planificación, permite que los riesgos sean menos

latentes en cuanto al cumplimiento y desarrollo de tareas, obteniendo un mayor control de las actividades establecidas en la organización. Paralelamente, Suárez (2017) establece que la búsqueda de eficiencia se logra mediante el cumplimiento de procedimientos debidamente establecidos, tener claro como cumplir con cada actividad permite una mayor productividad del área, así como de la empresa en general.

#### 4.1.3 Identificar como se verifican los procesos actuales (verificar) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.

A continuación, se presentan las respuestas de manera general de lo que respondieron los trabajadores de la empresa y también complementando con la ficha de observación que se utilizó para la investigación

*Tabla 7. Diagnóstico de entrevista según la etapa de verificar*

Preguntas Diagnosticas de la entrevista	Respuestas
10. ¿Cómo se controla o verifica los procesos administrativos de acuerdo a lo estipulado por la notaría?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja</li> <li>• Sistema Notarial Peruano</li> <li>• Genera borrador del trámite realizado.</li> <li>• Genera dos documentos válidos, uno para el cliente y otro para la notaría.</li> </ul>
11. ¿Se corrigen los errores dentro de los procesos, para evitar la demora en los servicios?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de borrador de documento.</li> <li>• Corrección por parte del notario</li> </ul>

Tabla 8. Lista de cotejo según la etapa de verificar

Diagnóstico De Ficha De Observación	No	Sí	Observación
El encargado de la notaría verifica o controla que se cumpla los procesos administrativos según lo estipulado por la empresa.		x	
El trabajador de la notaría verifica si la documentación a entregar se encuentra en el orden establecido.		x	Solo documentación entregada al cliente
El encargado de la notaría verifica si la documentación que fue entregada se encuentra archivada y en orden en almacén	x		Verificación realizada por el área de administración

Luego de haber obtenido los resultados de las entrevistas realizadas y la ficha de observación se procedió a manejar la información a través de los indicadores que estudia el tema de procesos.

### **I.1. Control de los procesos administrativos**

Los instrumentos protocolares son controlados por SNP (Sistema Notarial Peruano) que les brinda las plantillas de los servicios y hace control de la cantidad de servicios brindados por el asesor, así como las respectivas autorizaciones.

En cambio, los instrumentos extra protocolares no se encuentran en sistema notarial pero la notaría cuenta con su propio sistema donde tienen armado las respectivas plantillas de

los servicios que lo requieran y las controlan por medio de las constancias de pago o recibos (boletas y facturas).

También verifican la autenticidad del interviniente o intervinientes por medio del DNI o los biométricos para así evitar posibles estafas de robo de identidad. En el caso de ser personas mayores de 70 años se les solicita un certificado médico psiquiátrico que pueda determinar si la persona es apta para la firma de documentación o si esta necesita de terceros.

## **I.2. Corrección de errores**

En el área de recepción, con respecto al cajero ante una falla del sistema de facturas o boletas, trata de solucionar el problema por medio de una impresión en Word con los datos del cliente, el servicio solicitado y el monto, guarda esa información y cuando el sistema funcione se registra.

En el caso de la recepcionista cuando realiza una legalización, debe colocar los sellos de manera correcta debido a que hay dos tipos de legalizaciones y no suelen llevar los mismos sellos. Ante un error al momento de colocar un sello o llenar la información suele solucionarlo ella misma o lo consulta con el notario dependiendo de la complejidad del error.

En el área de asesores legales, cada asesor debe entregar un borrador del documento del servicio solicitado, para que el cliente o los clientes pueden corroborar si lo solicitado es correcto, de esta formase logra evitar posibles errores y una vez conformes proceden a la impresión oficial y a la firma de autoricen del notario.

Se debe mencionar que en el caso de un error el asesor puedo solucionarlo el mismo o con ayuda de un compañero, pero si el archivo ya se encuentra en sistema, se tiene que informar al notario para que brinde una solución, debido a que es el único con la capacidad de brindar un documento aclaratorio para

remediar un error.

La notaría Abanto Montalbán no tiene establecido una sanción ante un error, que pueda ser considerada como “fuerte” debido a que el notario les hace una llamada de atención y les brinda ayuda ante algún problema, porque como ya ha sido mencionado normalmente son generados por los clientes.

### **I.3. Identificación de los medios para el proceso de verificar**

En el proceso de verificar intervienen todos los trabajadores, ante algún problema estos buscan ayudarse y si es muy compleja la situación solicitan ayuda del Notario.

El Notario es quien más interviene debido a que es el quien cuenta con la autorización para la corrección de errores, problemas en los pagos o problemas con los clientes.

Entregan un documento en borrador al cliente para poder rectificar un error o agregar un dato adicional.

El área de administración debería inspeccionar el estado de los materiales y si todos están abastecidos de lo necesario, en el transcurso del tiempo.

Luego de haber obtenido los resultados del tercer objetivo específico que es identificar como se verifican los procesos actuales (verificar) en la Notaría Abanto Montalbán de la ciudad de Chiclayo, el análisis de la fase del “verificar” corresponde a lo siguiente:

Entre los aspectos observados, el personal de la notaría no realiza la verificación necesaria de la documentación del cliente, ya que esta es realizada por el área administrativa mediante el sistema notarial, pero esto solo es logrado mediante los instrumentos protocolares, mientras los extra protocolares se realiza mediante el sistema de la propia notaría, y estas son controladas mediante el uso de constancias de boletas y facturas, sin embargo, el sistema de la empresa presenta fallas y problemas justamente para las boletas y facturas, y de alguna manera se trata de cubrir estas fallas mediante el uso más rudimentario de la constancia, usando sellos y digitación de los datos del cliente, aumentando la

posibilidad de error, sumando el retraso que el proceso ya está generando, al producirse el error, el protocolo empleado para esta situación solo queda a cargo del notario si este se encuentra en el sistema, de no estarlo solo se soluciona entre los mismos asesores legales, pero como es evidente, no existe tal proceso de verificación, sino que todo el proceso de gestión produce un error tras otro, y ningún momento se verifica la opción de evitar más problemas, ya que el ciclo se cierra cuando el documento es entregado al cliente, posterior a ello no hay un análisis real de la situación y como evitar en un futuro que se repita.

Dentro de lo descrito por Lim et al. (2019) obtener mayores registros o más casos similares de estos errores debería permitir a la empresa a reducir el índice de error, pues se puede verificar a mayor volumen estos escenarios a fin de que no se vuelvan a repetir. Dado este contexto, en el marco de la gestión por procesos se muestran los diferentes pasos para administrar mejor los procesos y crear valor. Con este marco, la empresa debe recopilar datos relacionados con el proceso para la creación de valor, así como analizar los datos sistemáticamente, para crear y ofrecer información útil de retroalimentación para los trabajadores para ofrecer un mejor servicio para desarrollar una relación continua de creación de valor. En resumen, el marco propuesto se puede utilizar para el diseño o la mejora del servicio a partir de datos relacionados con el cliente.

Como tercera etapa del ciclo de Deming, Pietrzak & Paliszkievicz (2015) los procesos implementados deben ser constantemente verificados, comprobándose su normal flujo, analizando suposiciones o circunstancias que pudieran ocurrir, así como el registro de cambios de ser requerido, para que en la siguiente etapa se adopte la medida o proceso o requiera un reajuste, generando según Oliver (2009) el perfeccionamiento continuo, adaptándose para que este aprendizaje sea fuente de una ventaja, obteniéndose mejores resultados

#### **4.1.4 Describir cómo se reajusta la ejecución de los procesos actuales (actuar) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.**

A continuación, se presentan las respuestas de manera general de lo que respondieron los trabajadores de la empresa y también complementando con la ficha de observación que se utilizó para la investigación.

*Tabla 9. Diagnóstico de entrevista según la etapa de actuar*

<b>Preguntas Diagnosticas de la entrevista</b>	<b>Respuestas</b>
12. ¿Cómo es el proceso para la resolución del problema?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con el cliente, compañero de trabajo y notario.</li> </ul>
13. ¿Qué y cómo serían los procesos o actividades que se deberían mejorar dentro de la organización para usted?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el control del personal y del cliente.</li> <li>• Mejorar la organización de atención.</li> <li>• Mejorar el servicio en línea.</li> <li>• Mejorar la comunicación y coordinación entre las áreas.</li> <li>• Mejorar infraestructura de la notaría.</li> </ul>
14. ¿Existe algún tipo de sanción sino desarrollo el proceso del servicio adecuadamente o si se perdió un cliente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No está establecida.</li> <li>• Realización de una amonestación verbal o escrita por parte del notario.</li> <li>• Verificación de la manual de conducta y de conocimiento del cliente que les ayuda a mejorar.</li> </ul>
15. ¿Cuántas áreas intervienen en el proceso?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de partes</li> <li>• Módulos – sala de firmas</li> <li>• Despacho notarial</li> <li>• Área administrativa</li> <li>• Are de sistema</li> </ul>

Tabla 10. Lista de coteja según la etapa de actuar

Diagnóstico De Ficha De Observación	No	Sí	Observación
Se identifican y corrigen las fallas dentro de los procesos de la notaría, para evitar demora en la entrega de expedientes.		x	
Existe algún tipo de sanción al trabajador que no desarrollo el proceso adecuado o perdió un cliente	x		Dependerá del cliente o como el abogado evalué al cliente (informal o deshonesto)

Luego de haber obtenido los resultados de las entrevistas realizadas y la ficha de observación se procedió a manejar la información a través de los indicadores que estudia el tema de procesos

### **I.1. Estandarización de procesos administrativos**

La notaría solo tiene establecido los medios de control de los servicios por medio de las constancias de pago, y las plantillas de los documentos que el sistema notarial y su propio sistema les brindan., además los asesores legales cuentan con un orden de la documentación a entregar, pero a veces solo las cumplen con los documentos que son entregados a los clientes, mas no con aquellos que serán archivados en notaría y con respecto a las legalizaciones o certificaciones, los sellos a colocar, como norma tienen que estar en una parte visible y que no oculte la información del documento.

La verificación de la documentación tiene cierto desorden pero solo en aquellos documentos que se archivan y almacenan en la notaría, ya que lo entregan desordenado, a pesar que como opción de orden se les ha solicitado un cuaderno en donde anotan de manera física los servicios que han desarrollado y seleccionan todo lo que el documento debe llevar de manera general (depende del servicio porque no todos tienen los mismos

requerimientos). El control de los documentos se realiza cada seis meses, lo que genera un atascamiento debido a que la administradora es quien verifica, pero solicita ayuda a la practicante o su asistente administrativo, pero son tantos documentos y ellos también tienen que cumplir con sus actividades respectivas, entonces esa verificación suele demorar e inclusive se acumula con los nuevos documentos. Cabe recalcar que la notaría hace empastar todos los documentos porque son enviado a Lima donde los evalúan y si algún documento no es conforme a los requerimientos y orden establecido para cada servicio pueden obtener una multa y generan una pérdida de dinero, también tendrían que hacer que desempasten los libros solo para modificar el documento o documentos con la falla para poder cumplir con la evaluación correspondiente.

## **I.2. Estandarización de procesos de trámite**

No existe un control exacto del tiempo que debe tomar un proceso y los procesos los tienen estandarizados de manera general, porque las plantillas de los documentos de los servicios son brindadas por el Sistema Notarial Peruano, pero solo para los servicios protocolares y en cuanto a los servicios extra protocolares se establecen las plantillas por medio de un Word que el mismo personal realiza en el sistema propio del a notaría.

## **I.3. Estandarización de flujo de personas**

Actualmente no tienen estandarizados el flujo de personas, debido a que los servicios que la notaría ofrece son para todo cliente y no pueden ser exactos porque hay días que tiene mayor flujo y hay días que no. Tampoco pueden tener una estandarización de flujo de personas ya que no cuentan con un medio de atención adecuado al momento de asignar un asesor al cliente, generando disconformidad y pérdida de tiempo a ambos.

## **I.4. Identificación de los medios para el proceso de actuar**

En el proceso de actuar intervienen los 12 trabajadores. Donde los asesores tienen establecido por sistema como deben realizar sus funciones.

La Administradora y el asistente se encargan de que la documentación que queda en notaría cumpla el orden establecido.

Por medio del sistema se ve los pagos realizados por cada trámite.

El notario se encarga de informar que medio de pagos utiliza ante la municipalidad.

Luego de haber obtenido los resultados del cuarto objetivo específico que es describir cómo se reajusta la ejecución de los procesos actuales (actuar) en la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo, el análisis de la fase del “actuar” corresponde a lo siguiente

La organización no tiene ningún tipo de medidas correctivas para el trabajador ni indicadores que midan el cumplimiento adecuado del proceso, al no contar con estos indicadores genera desconocimiento de cómo se está manejando los procesos, siendo este el caso, porque muchos clientes han reclamado por la incapacidad de algunos asesores de la notaría fundamentalmente por el tiempo, así como el en el tratamiento documentario, pero existe la posibilidad de que el trabajador argumente algún contratiempo o problema con el cliente. Donde al no tener una adecuada gestión de sus recursos, de sus inputs, los outputs van a ser deficientes también. De igual forma, la notaría ha mostrado poca capacidad para establecer sanciones monetarias o administrativas para sus trabajadores por su desempeño, ni tampoco se aplican correcciones a los procesos donde se hayan encontrado deficiencias continuas, algo que permite la continuidad o la falta de control de los asesores ante la administración de la notaría.

De lo mencionado por Medina et al. (2019), la fase ‘actuar’ de la mejora continua debe ser analizada como un enfoque total, donde se identifiquen los problemas que más generen deficiencias en la empresa o en el área, analizando las causas que están generando dichos problemas para luego implantar mejoras en todo el proceso, y en algunas actividades. Esta implantación debe contar con un debido seguimiento y control del mismo, ya que la idea, en esta fase es que se

logre prolongarse en el tiempo, por lo que es necesario el desarrollo de un plan concreto con la definición de responsables y plazos para cada una de las actividades o procesos a corregir o lo que se denomina también como hitos. El control y reducción de problemas de gestión evita la generación de más deficiencias e incrementa la calidad de servicio, lo cual puede traducirse en una mayor satisfacción para los clientes.

En cualquier proceso se parte de dos componentes fundamentales, tal como lo indica Mallar (2010) el input y el output, esta entrada debe tener la información y recursos necesarios para su proceso adecuado, literalmente, la existencia de un input es el motivo para la ejecución ordenada del procedimiento en cuestión, para que de esta manera se genere un output también adecuado, el cual en este caso se trata del servicio. En la notarí actualmente se cuentan con diversos errores por la deficiencia principal de los inputs, a esto se suma que todo el proceso realizado no tiene una correcta planeación, así como su desarrollo y verificación presentan problemas, por tanto, al actuar generalmente no se ofrece un servicio adecuado (output), o se consume más recursos de lo previsto, por lo conveniente de tener que implementarse procesos que aseguren eficacia, siendo el uso de menos recursos para el mismo fin.

Conforme a lo mencionado líneas arriba, Monroy y Simbaqueba (2017) independientemente del modelo de gestión que cuente cada empresa es importante que, para un adecuado control y seguimiento de sus procesos, permite a la organización conocer el comportamiento de la empresa en general, de las áreas o de un proceso en específico, este conocimiento le permite tomar decisiones más acertadas y con la información posible. Por ello, que una empresa maneje indicadores es coadyuvar a la eficacia y eficiencia de la gestión de la organización, evaluando los procesos y la gestión en general.

## **V. Propuesta**

### **Proponer la gestión por procesos para la notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo.**

Para la Notaría Montalván se realizará una gestión por procesos basándose en el ciclo de Deming este principalmente está en base a cuatro pilares o procesos que son: planear, hacer, verificar y actuar, esto teniendo en cuenta la situación actual en la que se encuentra inmerso el país con la pandemia del Covid-19, para ello esta propuesta también se basará a los protocolos brindados por el estado para la realización y ejecución de todos las actividades que se realizan dentro de la organización jurídica.

### **Propuesta de mejora de procesos siguiendo los protocolos de seguridad ante la pandemia del covid-19.**

La propuesta para la mejora de procesos está en función al ciclo de Deming teniendo en cuenta las normativas dadas para el inicio de la notaría. Está compuesta por 4 fases las cuales se van a explicar de manera detallada en el desarrollo de esta.

#### **FASE 1: PLANEAR**

Se ha considerado al servicio notarial como una de las primeras actividades que se reanudarán por el rol que cumple a favor de la seguridad jurídica. Es importante la reactivación tanto a nivel empresarial y para los ciudadanos debido a la legalidad que otorga a los documentos. De acuerdo a los problemas observados dentro de la organización, se deberá tomar en cuenta disposiciones brindadas, por el estado para una mejora atención y tomar precaución con las medidas sanitarias correspondientes, para efectivizar los procesos de la notaría.

Para ello se plantearon como principales estrategias que pueden minimizar los riesgos de contagio, como también mejorar los procesos dentro de la propia notaría de forma ordenada y teniendo como base los principales protocolos de seguridad ante el Covid-19 dictaminados por el estado durante el estado de emergencia nacional.

La notaría debe adoptar las medidas pertinentes a fin de garantizar la

atención al público en su oficio notarial durante las horas y días previstos. Para tales efectos, podrá establecer turnos y horarios de trabajo de sus colaboradores y atención para sus clientes, teniendo en cuenta las siguientes estrategias:

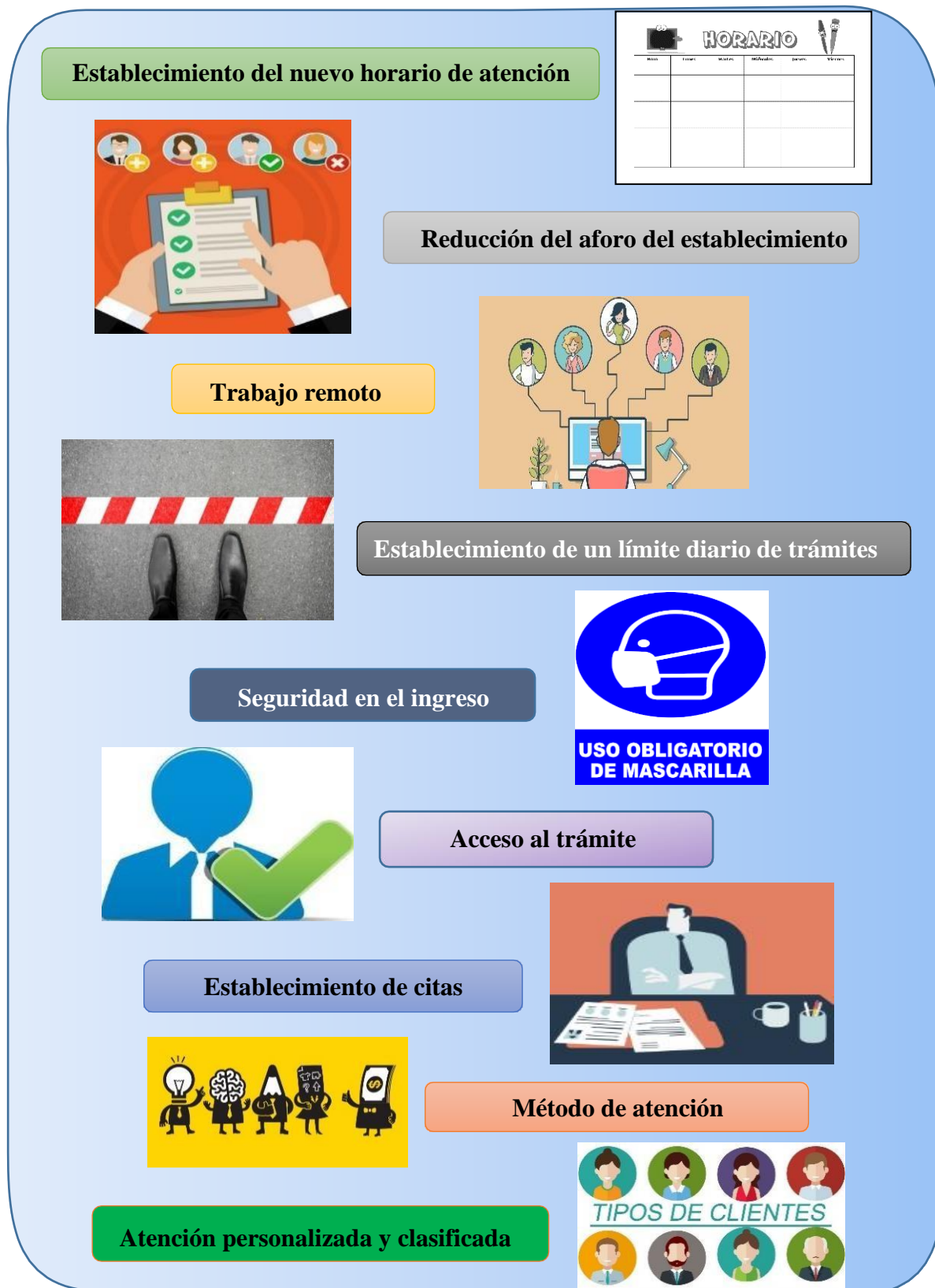


Figura 13. Actividades de planeación de propuesta

Tabla 11. Actividades de la fase “planear” de la propuesta

Actividades	
<b>Nuevo horario de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debido a las nuevas normas este sería virtual, ya que es la única forma de evitar el contacto es que el cliente establezca una cita previa con el pago del servicio, para ello solo sería necesaria una persona que se dedique exclusivamente a ello, pero desde casa, pero realizando sus ocho horas de trabajo, de igual forma el personal a distancia, si cumplirá con su horario habitual.</li> <li>- Por otro lado, el horario de atención para trabajadores presenciales sería de 8:00 am a 2:00pm de acuerdo con las normas establecidas.</li> <li>- Solo se tendrá media hora de descanso o para consumir alimentos.</li> </ul>
<b>Reducción del aforo del establecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deberá reducir el aforo de cada área de atención a fin de garantizar el distanciamiento social mínimo de un metro entre cada colaborador y usuario, procurando reducirlo por debajo o igual al 50% de su capacidad.</li> <li>- Se dispondrá el reordenamiento del mobiliario para cumplir con el distanciamiento social mínimo exigido.</li> </ul>
<b>Trabajo remoto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe realizar la implementación del trabajo remoto, con el fin de reducir el 50% del aforo de los trabajadores en cada oficina o área, priorizando los grupos de riesgo (diabéticos, mayores de 60 años), también se consideró la distancia del trabajador desde su casa hacia el establecimiento y si cuentan con movilidad propia; y la cantidad de módulos disponibles.</li> <li>- En caso de trabajadores de la notaría que sea diagnosticado con el brote del covid-19, de acuerdo a la complejidad trabajará de forma estricta en su casa o simplemente se dará el descanso correspondiente por enfermedad.</li> </ul>
<b>Límite diario de trámites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo se tomará una solicitud por cliente, si es que algún cliente quiere hacer varios trámites se le dará oportunidad después de unos días prudentes (05 días hábiles) volviendo a realizar una previa cita o también dependerá de la disponibilidad de asesores especialistas que se tenga.</li> </ul>

---

<b>Seguridad en el ingreso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las oficinas notariales, asimismo, solicitarán a los usuarios y al personal el ingreso al menos con mascarilla.</li><li>- Un personal se encargará del testeo de temperatura a los usuarios y al público antes de su ingreso a la notaría.</li><li>- Solo se autorizará el ingreso de usuarios y trabajadores que presenten una temperatura igual o menor a 37.5 grados; caso contrario, se le comunica al usuario para que se dirija al centro de salud más cercano, señala el protocolo aprobado.</li><li>- Antes de ingresar a la notaría, el usuario desinfecta su calzado en el contenedor ubicado en la puerta de ingreso.</li><li>-El personal de limpieza deberá efectuar, constantemente, la desinfección del área de atención al público como de los baños.</li></ul>
<b>Acceso al trámite</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solo se permitirá el acceso de un usuario por trámite, salvo que este requiera asistencia.</li><li>- De intervenir más de una persona, solo ingresará al salir la primera.</li><li>- Por motivos de seguridad, no se permitirá el ingreso de menores de edad.</li></ul>
<b>Establecimiento de citas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ahora en adelante solo se atenderá de forma presencial con previa cita establecida entre cliente y el asesor de la notaría, de acuerdo con el protocolo.</li><li>- Los oficios notariales citarán a los interesados en una fecha y hora determinadas para las diligencias notariales que se lleven a cabo, a fin de evitar aglomeraciones que pongan en riesgo la seguridad sanitaria por el covid-19.</li></ul>
<b>Método de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Para que un cliente puede ir al establecimiento es necesario establecer los cupos y los trámites a realizar durante el día de citas.</li><li>- Este cliente podrá solicitar la cita por vía telefónica y para confirmar dicha cita y separarla, será necesario el pago de un derecho de cita, esto para asegurar que el cliente asista a la cita, todos estos requerimientos serán brindados por el encargado de recepción de llamadas.</li><li>- Solo podrán entrar un solo cliente en la hora de la cita pactada, de llegar tarde, solo se le atenderá el tiempo pactado o en el peor de sus</li></ul>

---

---

<b>Método de atención</b>	<p>casos solicitar una continuación de su solicitud mediante una cita virtual.</p> <p>-En caso de clientes nuevos y para trámites que necesitan de otros documentos o archivos varios, será vital en primer lugar realizar una cita por video llamada con un asesor en casa, esto para indicarle todos los documentos necesarios y requeridos para su trámite, para que tenga la documentación completa al momento de ir a oficina, esto evitará que los clientes eviten contratiempos e ir en vano al establecimiento.</p> <p>- Para clientes habituales, ya sean empresas o personas naturales, si van con los mismos trámites recurrentes solo se le citará para llevar la documentación necesaria al establecimiento en una hora y día pactado previamente.</p>
<b>Atención personalizada y clasificada</b>	<hr/> <p>- Para una mejor la organización de los 12 trabajadores solo se contará con el 50% de trabajadores de forma presencial es decir que 6 trabajadores estarán en oficina mientras que el otro 50%, atenderá de forma virtual mediante asesoramientos o presentación de los documentos.</p> <p>- Los trabajadores presenciales y virtuales, se dividirán las labores para documentos protocolares y extra protocolares al momento de separar la cita, es decir que para cada tipo de documentos habrá 3 trabajadores para la atención, dependerá también de las solicitudes del día pactado para la cita. Dentro de los dos tipos de documentos se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Documentos protocolares</i> (Escrituras públicas, testamentos, actas de transferencias vehicular, actas de protestos de títulos valores y asuntos no contenciosos)</li><li>- <i>Documentos extra protocolares</i> (Certificación de apertura de libros, certificación de firmas, reproducciones y copias certificadas fotostáticas, autorización de viaje de menores, certificación de entrega de cartas notariales y certificado domiciliario).</li></ul>

---

Tabla 12. Recursos antes y después de la aplicación de la propuesta

Concepto	Antes de la propuesta	Después de la propuesta	
		Online	Presencial
Clientes (por día)	30	14	10
Tiempo de atención	1 hora 15 min	30 min	40 min
Materiales tecnológicos y enseres	Computadora	Computadora	Computadora
	Internet	Internet	Internet
	Impresora		Impresora
	Lectores biométricos		Lectores biométricos
	Sellos		Sellos
	Papel de los tramites		Papel bond
	Papel		Papel de los tramites
Materiales de bioseguridad		Cinta adhesiva	Mascarillas
		Alcohol	
		Guantes	Protector facial
		Basureros con pedal	
		Utensilios de limpieza de oficina	
		Bandeja desinfectante	
		Termómetro digital	
		Dispensador de jabón automático	
		Dispensador de alcohol automático	
Cantidad de trabajadores	12	6	9

De acuerdo como se muestra en la Figura 15, la gestión por procesos en la notaría Abanto Montalván cubre aproximadamente a 30 clientes por día, esto varía por día, mientras que, de aplicarse la propuesta la notaría puede cubrir hasta 10 clientes por día de manera presencial, y 14 clientes diarios de manera online.

En relación al tiempo de atención en condiciones normales dura aproximadamente 1 hora con 15 minutos, esto varía de acuerdo al tipo de servicios que se solicite, unos pueden tomar menos tiempo (legalización de firmas) o más tiempo (contrato compra venta, inmuebles, etc.), mientras que con la aplicación de la propuesta esto puede reducirse a 40 minutos de manera presencial y solo 30 minutos de manera online; del mismo modo los materiales empleados antes como después de la aplicación de la propuesta se vieron reducidos, sobre todo de manera online, solo empleándose una computadora y el internet, porque los sellos, firmas se establecen de manera electrónica; mientras por parte de la cantidad de trabajadores donde en condiciones normales se cuenta con 12 trabajadores en total, mientras que con la aplicación de la propuesta se puede contar con 9 trabajadores, mientras que trabajar totalmente de manera remota solo se requieren 6 trabajadores.

Respecto a la planeación de los materiales, antes de la aplicación de la propuesta, se gestionaban básicamente si estos se terminaban, haciendo que el proceso para los diversos servicios se retrase por falta de papel fundamentalmente, mientras que después de la aplicación de la propuesta se realizaría un control semanal de enseres, así como una revisión total del sistema, equipos tecnológicos y licencias, para su respectivo mantenimiento (de requerirse) para que opere con normalidad.

Tabla 13. Presupuesto de inversión

<b>Materiales tecnológicos y enseres</b>				
<b>Artículo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>U.D.M.</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total (\$/.)</b>
Computadora	5	unidad	S/2,000	S/10,000
Internet	1	Mbps	S/170	S/170
Impresora	5	unidad	S/180	S/9000
Lectores biométricos	5	unidad	S/1800	S/2,450
Papel de los tramites	5	millar	S/20	S/100
Papel de bond	5	millar	S/11	S/55
Sellos	5	(c/u)	S/15	S/75
			<b>TOTAL</b>	<b>S/20,300</b>
<b>Materiales de bioseguridad</b>				
<b>Artículo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>U.D.M.</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total (\$/.)</b>
Cinta adhesiva	4	rollo	S/200	S/800
Mascarillas	7	caja	S/100	S/700
Alcohol	1	galón	S/50	S/50
Guantes	7	caja	S/25	S/175
Protector facial	5	unidad	S/30	S/150
Basureros con pedal	7	unidad	S/30	S/210
Basureros con pedal	1	unidad	S/60	S/60
Utensilios de limpieza de oficina	1	por semana	S/10	S/10
Bandeja desinfectante	4	unidad	S/35	S/140
Termómetro digital	2	unidad	S/490	S/980
Dispensador de jabón automático	2	unidad	S/205	S/410
Dispensador de alcohol automático	2	unidad	S/150	S/300
			<b>TOTAL</b>	<b>S/3,985</b>
<b>TOTAL DE LA INVERSIÓN</b>			<b>S/24,285</b>	

La investigación presento una tabla de referencia de los materiales a implementar, para que el dueño de la notaría cuente con una idea de que necesita mejorar y pueda solicitar una proforma a entidades que comercialicen los productos de manera formal y segura.

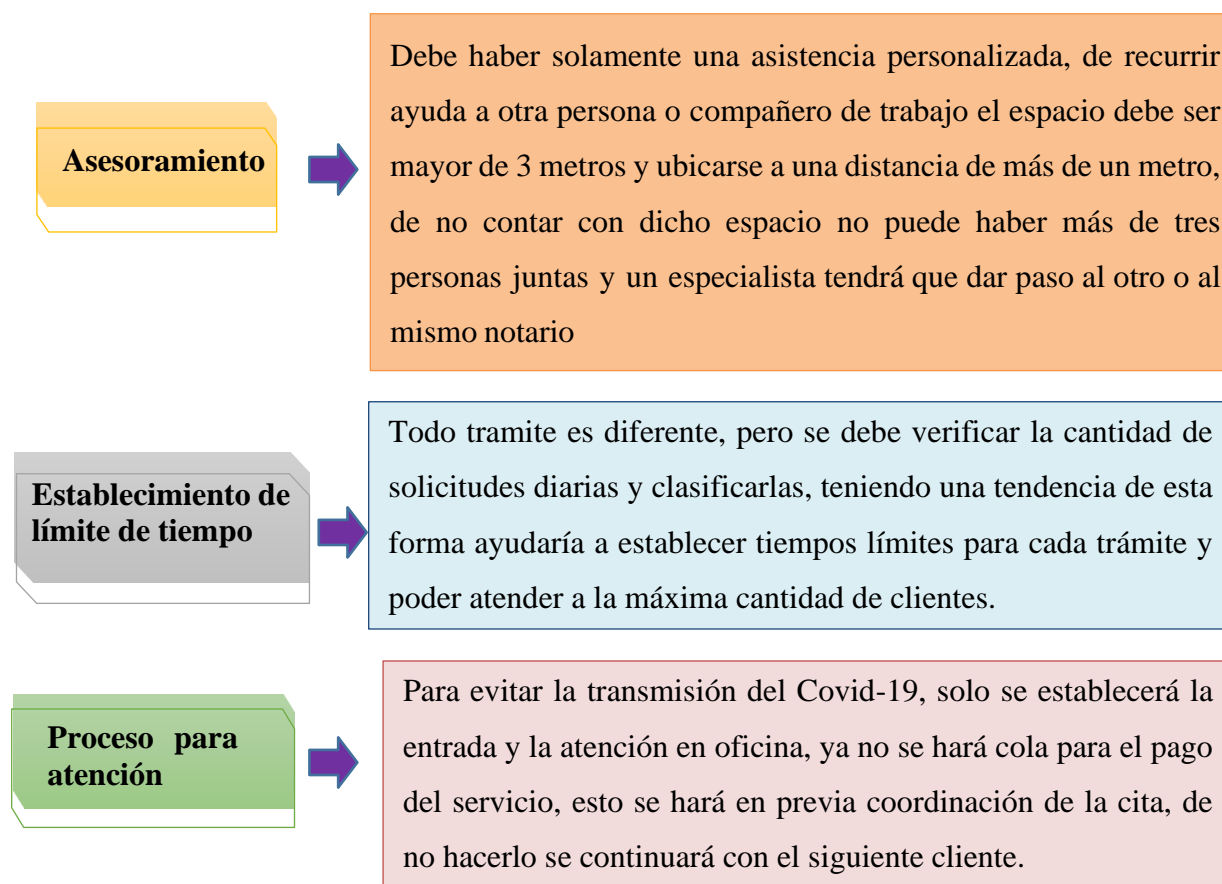
Los precios son aproximados para que el dueño tenga en cuenta de cuanto necesita de inversión.

## **FASE 2: HACER**

Con las estrategias establecidas en la planeación, éstas se alinearán y establecerán de acuerdo con la estrategia principal de la estrategia comprometiendo a los trabajadores a acatarlas de forma eficiente y de forma ordenada para la implementación de cada estrategia

### **Proceso de atención**

En el proceso de atención, también debe haber protocolos que se debe tomar en cuenta para mejorar la efectividad de las actividades como también evitar la propagación de la pandemia Covid-19 que afecta actualmente el país.



*Figura 14. Actividades con respecto a la atención*

### Procesos actuales mejorados

Los procesos que se desean implantar tendrán la misma dinámica que como se ha estado haciendo en la notaría Abanto Montalván, pero se tomarán nuevas medidas debido al contexto actual de la pandemia ocasionada por el Covid-19, para lo cual se explicará un flujograma que permita identificar el proceso a seguir para todos los servicios, teniendo en cuenta los diferentes requisitos que cada servicio necesita.

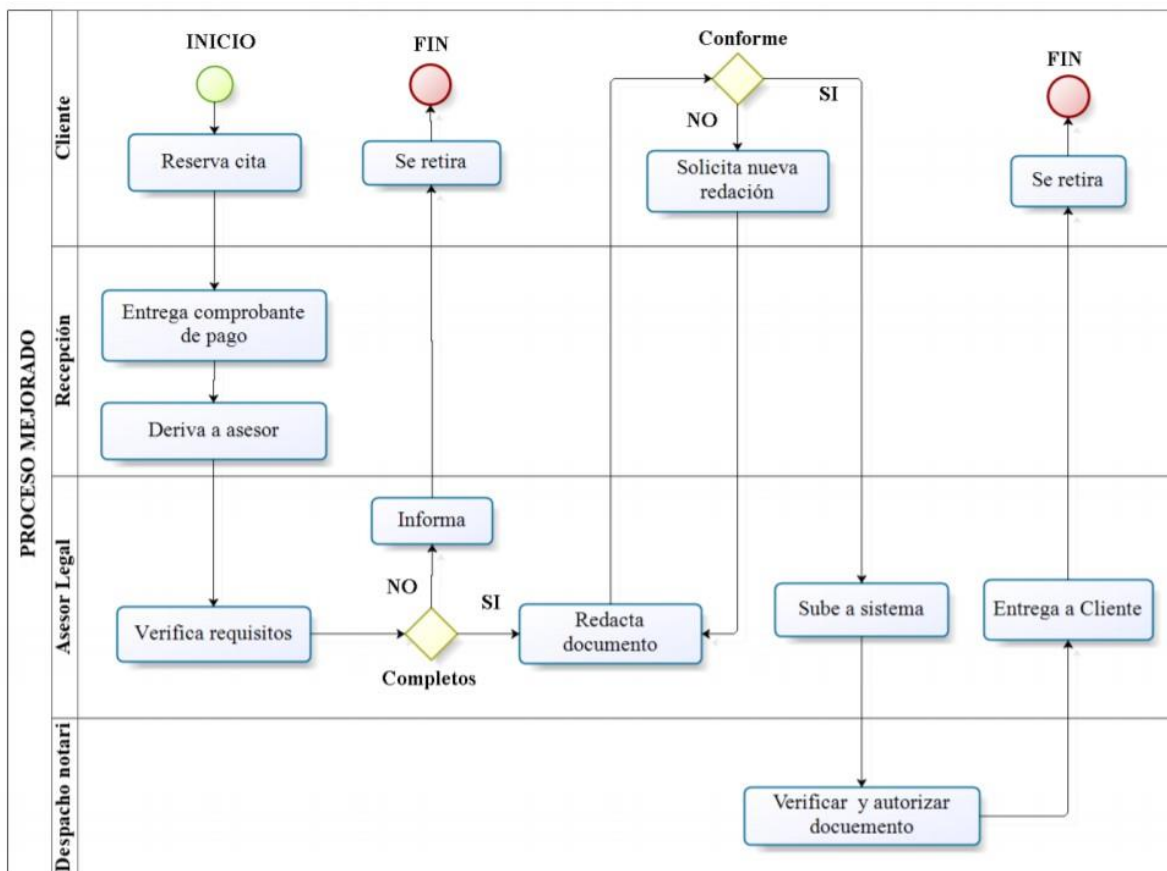


Figura 15. Flujograma del proceso mejorado

### **Virtualización de proceso**

Para la reducción de procesos se tomó en consideración el empleo de procesos de manera virtual, para los trabajadores de la Notaría, donde de alguna u otra forma se reducirá las fases dentro de los procesos, ya que permite ser más rápido y efectivo, para ello se tendrá el siguiente proceso:

*Tabla 14. Estrategias de virtualización de propuesta*



#### **Fase 1: Recepción de solicitudes y llenado de requisitos**

Mediante la web de la notaría se crea una interface donde el cliente solicita el servicio y automáticamente se empieza con el llenado de requisitos, tras la comprobación de los mismos y a la autorización del cliente, este genera la solicitud de pago por el servicio.



#### **Fase 2: Proceso de pago**

De acuerdo con el tipo de servicio, se autoriza el pago, el cual puede emplearse cualquier tipo de tarjeta de entidad financiera ya sea en modalidad de Visa o MasterCard, el cual descontará de la tarjeta el equivalente al costo del servicio. Esto automáticamente genera un comprobante de pago.



#### **Fase 3: Recepción del documento**

Después del pago correspondiente, el cliente puede recoger el documento en la notaría en espacio de 30 minutos con su respectivo comprobante de pago, el cual contendrá un código para que en ventanilla de la notaría pueda recoger el documento en cuestión.

### **FASE 3: VERIFICAR**

Aquí solo se inspecciona que las estrategias establecidas y empleadas se ejecuten de forma ordenada y sistemática, de haber algún cambio o desobediencia estos se sancionaran, pero de haber algo que no quede establecido se modificaran o plantearan nuevos parámetros en los procesos notariales.

*Tabla 15. Actividades de la fase “verificar” de la propuesta*

---

<b>Control de procesos</b>	<p>Esto se realiza, mediante una generación de un borrador del trámite realizado y dos documentos válidos, uno para el cliente y otro para la notaría.</p> <p>Estos documentos deben ser siempre verificados por el notario o en su defecto por el administrador si se encuentran en el archivo y almacenado de forma correcta, para que quede como constancia del proceso realizado por el cliente</p>
<b>Monitoreo de actividades</b>	<p>El personal de seguridad y en general los colaboradores de la notaría velarán por el cumplimiento de las medidas de seguridad y salubridad indicadas en el presente título por parte de los usuarios.</p> <p>El monitero se desarrollará a través de los indicadores especificados en la tabla 16, esta será de manera semanal y de esta forma el control será menos tedioso y más exacto para su análisis, permitiendo una mejor toma de decisiones ante un problema que pueda surgir.</p>

---

*Tabla 16. Formato de cumplimiento de indicadores de las actividades*

<b>Indicadores</b>	<b>Parámetros diarios</b>	<b>Cantidad del día (llenar)</b>	<b>Se cumplió</b>	<b>No se cumplió</b>
N° Clientes presenciales	5 a 10 clientes		X	
N° clientes virtuales	7 a 14 clientes		X	
Demora x cliente presencial	25 a 40 minutos		X	
Demora x cliente virtual	25 a 30 minutos		X	
Legalizaciones totales	Hasta 50 legalizaciones		X	
Servicios diarios total	100 servicios totales		X	
N° trabajadores presenciales	4 a 5 trabajadores		X	
N° trabajadores virtuales	6 a 7 trabajadores		X	
N° de quejas	0 a 2 quejas		X	
Normas de bioseguridad	Todas las normas		X	

#### **FASE 4: ACTUAR/REAJUSTAR**

Es el último paso del ciclo de Deming en el cual se asimila la lección, se debe adoptar, mantener o corregir los métodos según el control de la implementación, corroborar, modificar o adaptar la estrategia en función con las pruebas.

*Tabla 17. Actividades de la fase "actuar" de la propuesta*

---

<b>Corrección de procesos en la resolución de problemas</b>	Realizar una coordinación con el cliente, mediante el uso de herramientas digitales (forma virtual), para poder subsanar o pulir ciertos puntos dentro de algunos instrumentos protocolar o extra protocolar, con lo cual se evita que el cliente vuelva a regresar a la notaría y se haría de forma más segura.
<hr/>	
<b>Establecimiento de sanciones</b>	<p>Establecer una amonestación verbal y monetaria por parte de la notaría, debido a que la situación de emergencia está mermando la atención de demanda, por lo cual solo están generando ingresos mínimos y si algún empleado perjudica todas las medidas y protocolos establecido, debe ser sancionado de forma que no se vuelva a repetir.</p> <p>Las acciones a tomar para las sanciones se encuentran detalladas en la tabla 18.</p>

---

*Tabla 18. Acciones y sanciones a implementar*

---

**Acciones**

---

- De no cumplir con algunos indicadores del cumplimiento de las estrategias, en primer lugar, identificar la continuidad del incumplimiento, para luego verificar cual es la estrategia que falla, para modificar o rotar el personal que no está siendo eficiente con sus tareas.

- Se tomará en cuenta la importancia de cada indicador, de no influir mucho en los procesos solo se hará una revisión periódica y la imposición de llamados de atención y sanciones.

---

**Sanciones**

---

- De ser una estrategia vital para efectivizar el cumplimiento de las normativas anti Covid-19, se verán medidas ejemplares como reducciones de sueldos o simplemente dependiendo la importancia de su puesto se relevará o cambiará de puesto de trabajo, como por ejemplo cambio de trabajo remoto a presencial permanente.

- Se hará modificaciones y restricciones para el personal con la intención de verificar la corrección del incumplimiento, para evitarlos, de continuar con esas situaciones se hará uso de medidas correctivas como sanciones monetarias, es decir se les descontara de su sueldo, ya que debido a la situación se hace difícil cambiar de personal y la contratación del mismo.

---

Tabla 19. Incentivos

<b>Estrategias</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Incentivos</b>
<b>Nuevo horario de atención</b>	Horario presencial	Reducción de horas de trabajo (beneficio para el trabajador)
	Horario virtual	Comodidad al momento de asesorar clientes
<b>Reducción del aforo del establecimiento</b>	Cantidad de servicios por atender	Reducción de cantidad de servicios para atender clientes presenciales
	Normativas de capacidad de clientes	Mejor comodidad y espacio, teniendo un ambiente seguro y con las medidas preventivas para el trabajador
<b>Trabajo remoto</b>	Asesorías virtuales	El trabajador de la notaría tendrá la capacidad de orientar y gestionar documentos desde su hogar (comodidad), dando un reporte diario al notario.
	Desplazamiento del trabajador	El trabajador evitará desplazarse desde su hogar hasta la notaría, siendo más seguro y ahorrando pasajes
<b>Limite diario de trámites</b>	Asignación de servicios	Cada trabajador tendrá una cantidad limitada de atención, ya sea en modo virtual o presencial, con lo cual es beneficioso para la carga laboral
	Cantidad proporcional de solicitudes (clientes)	Aquí ningún trabajador trabajará mucho o poco, a cada uno se asignará una cantidad de asesorías por atender, algo que beneficia al trabajador.
<b>Seguridad en el ingreso</b>	Bioseguridad en la entrada	Aquí el trabajador se sentirá conforme, ya que el personal de seguridad no dejará entrar quienes no estén con mascarilla, de la forma que se evitará el contagio del personal

---

Seguridad en la atención	La distancia del cliente y el asesor debe estar dirigida por el mismo trabajador, de ser un cliente que no entiende en respetar la distancia, el asesor tendrá la capacidad de reprogramar la asesoría o tramite, alegando incumplimiento de normas por parte del cliente
Encargado de recepción	La recepción cambiará, ahora será mediante citas algo que permite tener mayor control y clasificación de servicios, evitando que se des controle en la atención y haya un mejor entendimiento por parte del asesor
<b>Acceso al tramite</b>	
Trámite de pago virtual	Ahora no se pagará con dinero físico solo se confirmará el acceso al trámite y la separación de citas mediante el pago por internet o mandando foto del comprobante de pago, esto evitará que haya contacto de entrega y salida de dinero, esto es bueno ya que se evitarán contagios y se evitará colas en caja

---

## VI. Conclusiones

La notaría carece de una adecuada planificación, resaltando que no se cuenta con una clasificación de los clientes de manera general, ni de los trámites realizados por cada individuo, partiendo en este punto la generación de las diversas deficiencias encontradas en todo el proceso de atención y en el proceso administrativo del servicio ofrecido.

Los procesos actuales realizados en la notaría, parte de si se trata de procesos protocolares o extra protocolares, las características en la realización de estos procesos difieren en la falta de establecimiento de procedimientos claros para cada trámite, como abordarlos frente a diferentes situaciones, solo se cuenta con un proceso estándar, y cuando esta falla (problemas de sistema) tiene uno alternativo pero que solo retrasa el tiempo de atención y genera más desorganización.

La verificación de los procesos actuales en la notaría es deficiente o simplemente no se realiza la verificación correspondiente, ni se cuenta con un personal dedicado a estas funciones, sobre todo al hacerse uso del sistema de la notaría es cuando se evidencia que no se cumple con verificar los errores para posterior a ella mejorar dichos procesos, repitiendo los mismos errores agudizando los problemas en la atención de la notaría.

La notaría en base a lo mencionado anteriormente, no cuenta con planes de reajustes de procesos, ya que al no realizar las verificaciones respectivas no presenta un plan de corrección, control y seguimiento de los ‘cuellos de botella’ encontrados, solo se asume que se cuenta con deficiencias e incluso las causas de las mismas, pero no con alternativas para contrarrestar dichos problemas.

En base a lo descrito, se propone la gestión por procesos para la notaría tomando en cuenta los cuatro pilares del ciclo de Deming y la calidad total, conllevando una inversión de S/24,285 para la compra de equipos o implementos necesarios y urgentes para la mejora de los procesos de la notaría, a fin de planificar adecuadamente los procesos, hacer los planes a aplicar, verificar con que se cumplan los procedimientos y los controles, y actuar frente a aquellos procesos a mejorar o reforzar aquellos controles que se estén ejecutando correctamente.

Conforme a lo abordado, las diferencias mostradas tanto con los procesos actuales, como los propuestos, que la notaría no presenta una clasificación de los clientes, ni una estandarización de los procesos, por un lado, mientras que por otro lado no se verifica ni se archiva correctamente la documentación previamente entregada al cliente, así como no existen sanciones preestablecidas por mala praxis y ejecución del trabajo de los asesores. Mientras que con la implementación de la propuesta la reducción de tiempo y la estandarización de los procesos y tiempos es significativa, del mismo modo, los procesos asignados tanto para trámites como de atención al cliente permitirá reducir el margen de error y cumplimiento del servicio, así como la optimización de los recursos, reflejando mayor eficacia y eficiencia en la gestión.

## **VII.Recomendaciones**

Es importante que la notaría evalúe e identifique las características y volumen de los clientes por turno, así como por trámite, para así tener mapeado el flujo de clientes, para planear estrategias más acordes a la realidad de la empresa.

Se debe establecer políticas, lineamientos y normas para todos los procesos, sean estos administrativos como para el servicio de atención al cliente, donde se especifique todo el proceso, designación de responsables y el medio para hacerlo efectivo.

Es importante que se estandaricen los procesos, ya que, al tener claro el periodo de tiempo empleado, se puede medir y evaluar la cantidad de clientes que se pueden atender, así como dotar de mayores recursos a aquellos procesos que requieren mayor atención.

La notaría Abanto Montalván debe presentar y plantear indicadores de gestión el cual pueda identificar y evaluar aquellos procesos que se mantengan o se inclinen a generar deficiencias, de esta manera se pueden plantear alternativas con mayor rapidez.

Se requiere que la notaría Abanto Montalván haga uso de la propuesta planteada, en ella se establecen lineamientos que permitan reducir los cuellos de botella detectado reduciendo los procesos empleados en los trámites efectivizando la labor de los trabajadores de la notaría.

## VIII. Lista de referencias

- Barrios, k., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *30(2)*, 103- 114. doi: <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000200103>
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos (Valorando la práctica)* (5 ed.). Obtenido de <https://docplayer.es/12357337-Gestion-de-procesos-valorando-la-practica.html>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos*. México D.F.: Cengage Learning. Obtenido de [https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa\\_integral\\_innovadora\\_para\\_planes\\_y\\_tesis\\_LA\\_METODOLOG%C3%8DA\\_DEL\\_C%C3%93MO\\_FORMULARLOS](https://www.academia.edu/34339287/Metodolog%C3%ADa_integral_innovadora_para_planes_y_tesis_LA_METODOLOG%C3%8DA_DEL_C%C3%93MO_FORMULARLOS)
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carro, R., & González, D. (2012). Administración de la calidad total. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>
- Castellnou, R. (2019). La necesidad de la gestión por procesos. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Delgado, J., & Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, *22(2)*, 173-184. doi: <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Fischer, M., Imgrund, F., Janiesch, C., & Winkelmann, A. (2019). Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management. *ScienceDirect*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103262>

- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89-94. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- Gestión. (24 de Marzo de 2016). *Una de cada cuatro medianas empresas registra caídas de 50% en ventas por su mala gestión.* Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/cuatro-medianas-empresas-registran-caidas-50-ventas-mala-gestion-115183-noticia/?ref=gesr>
- Gestión. (2016). Una de cada cuatro medianas empresas registra caídas de 50% en ventas por su mala gestión. *Diario Gestión.* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/cuatro-medianas-empresas-registran-caidas-50-ventas-mala-gestion-115183-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Ley N°1049. (2017). Ley Notarial. Lima, Perú.
- Ley N°26662. (2000). Ley de Competencia Notarial en Asuntos no Contenciosos. Lima, Perú.
- Lim, C., Kim, M., Kim, K., Kim, k., & Maglio, P. (2019). Customer process management: A framework for using customer-related data to create customer value. *Emerald Insight*, 30(1), 105-131. doi: <https://doi.org/10.1108/josm-02-2017-0031>
- Llanes, M., & Lorenzo, E. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Ciencias Holguin*, 23(1), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181549596006>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.

*Visión del futuro*, 13(1), 1-23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

Maza, K. (24 de Agosto de 2017). ¿Por qué utilizar un sistema de gestión por proceso? *Perú*

21. Obtenido de <https://peru21.pe/mis-finanzas/utilizar-sistema-gestion-proceso-372890>

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *SciELO*, 27(2). doi: <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000200328>

Monroy, L., & Simbaqueba, N. (2017). La Importancia de los Indicadores de Gestión en las Organizaciones Colombianas. *Unisalle*, 1(1), 1-19. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=adminstracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=adminstracion_de_empresas)

Montalván, E. A. (2019). *Servicios de Notaría*. Obtenido de NOTARÍA ABANTO MONTALVÁN: <http://abantonotaría.com/servicios.php>

Moreira, M. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *ACIMED*, 14(5). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352006000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500011)

Moreira, M. (2009). Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. *Ciencias de Información*, 40(1), 21-32. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/1814/181421573002/>

Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Revista Aquichan*, 12(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)

Oliver, J. (2009). Continuous improvement: role of organisational learning mechanisms. *Emerald Insight*, 26(6), 546-563.

doi:<https://doi.org/10.1108/02656710910966129>

Pepper, S. (2011). Definición de gestión por procesos. Obtenido de

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>

Pietrzak, M., & Paliszkievicz, J. (2015). Framework of Strategic Learning: The PDCA Cycle.

Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/mgt/youmng/v10y2015i2p149-161.html>

Serneguet, M. (2017). *La gestión por procesos aplicada a empresas de servicios*.

Obtenido de Datadec: <https://www.datadec.es/blog/factura-electronica-y-digitalizacion-certificada/la-gestion-por-procesos-aplicada-a-empresas-de-servicios>

Trkman, P., Mertens, W., Viaene, S., & Gemmel, P. (2015). From business process management to customer process management. *Emerald Insight*, 21(2), 250-266. doi:<https://doi.org/10.1108/bpmj-02-2014-0010>

## IX. Anexos

## Anexo I: Guía de entrevista

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Guía de entrevista de la gestión por procesos en la notaría Abanto Montalván**

Estimado colaborador de la Notaría Abanto Montalván de la Ciudad de Chiclayo, en la siguiente entrevista se le formulará 18 interrogantes sobre la gestión por procesos que se viene desarrollando en la misma, con la finalidad de proponer la gestión por procesos actuales para la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo, con lo cual permitirá mejorar la gestión actual. Por ello, se le pide responder con transparencia cada una de las preguntas presentadas a continuación.

<p>¿Cuáles son los servicios en los que intervienen?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escrituras públicas</li> <li>2. Testamentos</li> <li>3. Tránsito vehicular</li> <li>4. Diligencias de protesto</li> <li>5. Asuntos no contenciosos</li> <li>6. Apertura de libros</li> <li>7. Certificación de firmas</li> <li>8. Certificación de reproducciones</li> <li>9. Autorización de viaje</li> <li>10. Solicitud telefónica</li> <li>11. Certificados de supervivencia</li> <li>12. Poderes fuera de registro</li> <li>13. Poderes especiales en formularios de la ONPE y ESSALUD</li> <li>14. Cartas notariales</li> <li>15. Certificados Domiciliarios</li> </ol>
<p>¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?</p>	
<p>¿Cuántos clientes fijos tienen diarios?</p>	

**Planear**

1. ¿Cuenta con un límite de trámites por persona? ¿Cuántos trámites se realizan por día?

---

---

---

2. ¿Cómo clasifica los clientes, según el trámite que desea realizar?

---

---

---

3. ¿Cuál es el orden normal de la documentación a entregar?

---

---

---

4. ¿En qué situación(es) considera que se presenta un problema?

---

---

---

**Hacer**

5. ¿Cómo se aborda el problema? ¿Lo resuelve uno mismo, intervienen varias personas o se delegan los problemas?

---

---

---

6. ¿Cuáles son las funciones que cumple de acuerdo a la especialidad que maneja?

---

---

---

7. ¿Cuenta con un tiempo estandarizado para cada proceso? Detalle

---

---

---

8. ¿Cómo es el proceso empleado para el servicio?

---

---

---

9. ¿Cuenta con procesos estandarizados? ¿Cuáles son?

---

---

---

### **Verificar**

10. ¿Cómo se controla o verifica los procesos administrativos de acuerdo a lo estipulado por la notaría?

---

---

---

11. ¿Se corrigen los errores dentro de los procesos, para evitar la demora en los servicios?

---

---

---

### **Actuar**

12. ¿Cómo es el proceso para la resolución del problema?

---

---

---

13. ¿Qué y cómo serían los procesos o actividades que se deberían mejorar dentro de la organización para usted?

---

---

---

14. ¿Existe algún tipo de sanción sino desarrollo el proceso del servicio adecuadamente o si se perdió un cliente?

---

---

---

15. ¿Cuántas áreas intervienen en el proceso?

---

---

---

## Anexo II: Guía de observación

<b>Instrumento Guía de observación</b>			
<b>Objetivo:</b>			
<p>Analizar la gestión por procesos actuales para la Notaría Abanto Montalván de la ciudad de Chiclayo, mediante la observación del cumplimiento de cada uno de los procesos. A continuación, se presentan los ítems para el análisis, se pide verificar el cumplimiento o no en cada indicador.</p>			
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>			
<b>Planear</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
La empresa clasifica los clientes tomando en cuenta el trámite que desea realizar.			
La notaría organiza y establece con anterioridad los servicios que brinda.			
La notaría cuenta con un plan de contingencia para evitar procesos truncos.			
<b>Hacer</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Considera que la notaría cumple con los procedimientos administrativos.			
Los trabajadores de la notaría cumplen con sus funciones o especialidad que manejan.			
Cada proceso tiene un límite de tiempo establecido			
Existe uniformidad en los tiempos para la gestión de cada trámite, tomando en cuenta el trámite a realizar.			
Existe un límite de tramites por persona para optimizar los tiempos			

<b>Verificar</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
El encargado de la notaría verifica o controla que se cumpla los procesos administrativos según lo estipulado por la empresa.			
El trabajador de la notaría verifica si la documentación a entregar se encuentra en el orden establecido.			
El encargado de la notaría verifica si la documentación que fue entregada se encuentra archivada y en orden en almacén			
<b>Actuar/reajustar</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Se identifican y corrigen las fallas dentro de los procesos de la notaría, para evitar demora en la entrega de expedientes.			
Existe algún tipo de sanción al trabajador que no desarrollo el proceso adecuado o perdió un cliente			

**Anexo III: Validación de Expertos****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Mg. Martha Fiorella Portaro Inchaustegui**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **“GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA NOTARÍA ABANTO MONTALVÁN DE LA CIUDAD DE CHICLAYO”**, elaborado por la estudiante **YEIMMY PÉREZ ARÉVALO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 24 de setiembre de 2019.

  
-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Mg. Martha Fiorella Portaro Inchaustegui**  
Cargo Actual: Dir. Proliferación y Desarrollo.



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Flor de María Beltrán Portilla**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado "**GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA NOTARÍA ABANTO MONTALVÁN DE LA CIUDAD DE CHICLAYO**", elaborado por la estudiante **YEIMMY PÉREZ ARÉVALO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de setiembre de 2019.

  
 -----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Mg. Flor de María Beltrán Portilla**

Cargo Actual: contabilidad - docente - coordinador Tesis.




### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Fernando Antonio Arriola Jiménez**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **“GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA NOTARÍA ABANTO MONTALVÁN DE LA CIUDAD DE CHICLAYO”**, elaborado por la estudiante **YEIMMY PÉREZ ARÉVALO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de setiembre de 2019.

  
-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Mg. Fernando Antonio Arriola Jiménez**

Cargo Actual: Docente

## **Anexo IV: Requisitos por procesos**

### **Instrumentos protocolares**

#### **1. Escrituras públicas**

Para la elevación a Escritura Pública existen requisitos generales (aplicables a todos los actos o contratos) y otros especiales, que corresponden sólo a algunos actos o contratos.

##### **A. Requisitos Generales**

- Minuta suscrita por todos los contratantes y autorizada por Abogado Colegiado.

Ello excepto en los siguientes casos:

- a) Otorgamiento, aceptación, sustitución, revocación y renuncia del mandato.
  - b) Renuncia de nacionalidad
  - c) Nombramiento de tutor y curador en los casos que puede hacerse por escritura pública.
  - d) Reconocimiento de hijos.
  - e) Adopción de mayores de edad.
  - f) Autorización para el matrimonio de menores de edad otorgada por quienes ejercen la patria potestad.
  - g) Aceptación expresa o renuncia de herencia.
  - h) Declaración jurada de bienes y rentas.
  - i) Declaración de voluntad de constitución de pequeña o microempresa.
- Documento Nacional de Identidad (Original y Copia Simple) de los contratantes. El Documento Nacional debe encontrarse vigente (revisar su fecha de caducidad) y contener la constancia de última votación o dispensa de sufragio (pago de la multa respectiva). Si desea mayor información sobre el DNI, hacer clic en el siguiente vínculo: <http://www.reniec.gob.pe>
  - En el caso de Extranjeros, presentarán Carnet de Extranjería vigente (Original y Copia), con el pago de la tasa del año en curso o Pasaporte (Original y Copia) con visación que lo autorice a celebrar negocios en el territorio nacional. Debe recordarse que actualmente se está efectuando el cambio del Carnet Extranjería Manual por uno de emisión mecanizada. Si desea mayor información sobre el Carnet de Extranjería, su canje y las autorizaciones de visado del Pasaporte hacer clic en el siguiente vínculo:

<http://www.migraciones.gob.pe>

- En caso que alguno de los contratantes actúe a través de representantes (apoderado) acompañar Certificado de Vigencia de Poder expedido por Registros Públicos.
- En caso que alguno de los contratantes actúe en representación de una persona jurídica, acompañar Certificado de Vigencia de Poder expedido por Registros Públicos.
- Si en la Minuta se solicita transcribir los acuerdos adoptados por una Persona Jurídica, acompañar los Libros de Actas donde conste el acuerdo correspondiente.
- Si se solicita constancia o fe de entrega notarial de un cheque, acompañar copia del cheque a ser entregado.

## **B. Requisitos Especiales**

### **1.1. Compraventa**

- Minuta autorizada por Abogado y suscrita por los Vendedores y Compradores.
- Copia de los Documentos de Identidad de los Contratantes.
- Copia literal actualizada de la partida registral del inmueble materia de venta.
- En caso actuar a través de apoderados o representación de una persona jurídica: Certificado de Vigencia de Poder expedido por Registros Públicos.
- Declaración Jurada de Autoevaluó (Impuesto Predial) incluyendo el HR y el PU, así como los Recibos de Pago de los cuatro trimestres del año en que se efectúa la transferencia.
- Pago de Impuesto a Alcabala excepto supuestos de exoneración o inafectación.
- Recibo de Pago a cuenta del Impuesto a la Renta, cuando corresponda.
- Si se va a utilizar un medio de pago financiero (cheque o depósito en cuenta) hacer llegar copia del cheque o del voucher del depósito en cuenta.

### **1.2. Donación / anticipo de Legítima**

- Minuta autorizada por Abogado y suscrita por los Vendedores y Compradores.
- Copia de los Documentos de Identidad de los Contratantes.
- Copia literal actualizada de la partida registral del inmueble materia de venta.
- En caso actuar a través de apoderados o representación de una persona jurídica:

Certificado de Vigencia de Poder expedido por Registros Públicos.

- Declaración Jurada de Autoevaluó (Impuesto Predial) incluyendo el HR y el PU, así como los Recibos de Pago de los cuatro trimestres del año en que se efectúa la transferencia.
- Pago de Impuesto a Alcabala excepto supuestos de exoneración o inafectación.
- Si se va a utilizar un medio de pago financiero (cheque o depósito en cuenta) hacer llegar copia del cheque o del Boucher del depósito en cuenta.
- En el caso de anticipo de legítima, que es una donación a los herederos forzosos (hijos y padres) no se requiere el pago del Impuesto de Alcabala, pero debe acompañarse las correspondientes partidas de nacimiento expedidas por la Municipalidad correspondiente.

### **1.3.Otorgamiento de Poderes**

- Minuta autorizada por Abogado (Opcional)
- Copia del Documento de Identidad del otorgante del poder
- Si se va a delegar un poder ya otorgado, acompañar certificado de vigencia del poder que se va a delegar.
- No se requiere que la persona a quien se otorga el poder intervenga en la Escritura Pública, pero si se requieren sus datos de identidad exactos. Estos requisitos son aplicables a poderes que otorga una persona natural. Si los poderes son otorgados por una Persona Jurídica (Sociedades, Asociaciones, etc.), se requerirá el Acta.

### **1.4.Constitución de Sociedades**

- Minuta autorizada por Abogado y suscrita por todos los que constituyen la sociedad.
- Copia de los Documentos de Identidad de los Contratantes.
- Si los bienes aportados al capital social son bienes muebles, acompañar Declaración Jurada de Recepción de Bienes formulada por el Gerente General, indicando la valorización comercial de cada uno de los bienes aportados y su recepción conforme en representación de la sociedad.
- Si los bienes aportados al capital están constituidos por dinero en efectivo,

acompañar el voucher o constancia de depósito del capital a nombre de la sociedad, en una entidad del Sistema Financiero. Cuidar que el monto del depósito coincida con el indicado en la minuta y que se consigne el nombre de la sociedad. La entidad del Sistema Financiero para la apertura de la cuenta a nombre de la sociedad exigirá, normalmente, copia de la minuta con sello de ingreso a la Notaría.

- Si se aporta al capital social bienes inmuebles inscritos en el Registro de Predios o vehículos inscritos en el Registro Vehicular, acompañar copia literal de la partida registral donde se encuentra inscrito el inmueble o vehículo a favor de los socios que aportan dichos bienes.
- Se recomienda que, previamente, se verifique que no existe registrado el mismo nombre o similar al que pretende adoptar la sociedad materia de constitución. Si se desea mayor seguridad, se puede efectuar el trámite de Reserva de Preferencia Registral de la Denominación Social.

### **1.5. Aumento de Capital en Sociedades**

- Minuta autorizada por Abogado y suscrita por la persona designada en el Acuerdo de Aumento de Capital Social
- Libro de Actas de Junta Generales de la Sociedad, en el cual conste el acuerdo adoptado respecto al aumento de capital social
- Copia de los Documentos de Identidad de la persona que suscribe la minuta.
- Si los bienes aportados al capital social son bienes muebles, acompañar Declaración Jurada de Recepción de Bienes formulada por el Gerente General e Informe indicando la valorización comercial de cada uno de los bienes aportados
- Si los bienes aportados al capital están constituidos por dinero en efectivo, acompañar el voucher o constancia de depósito del capital a nombre de la sociedad, en una entidad del Sistema Financiero.
- Si se aporta al capital social bienes inmuebles inscritos en el Registro de Predios o vehículos inscritos en el Registro Vehicular, acompañar copia literal de la partida registral donde se encuentra inscrito el inmueble o vehículo a favor de los socios que aportan dichos bienes

- Si el aumento es por capitalización de créditos o resultado de operaciones contables, se debe adjunta Constancia o Voucher contable, en el que figure el aumento en la cuenta capital, debidamente suscrito y sellado por Contador Público Colegiado.

### **1.6. Constitución de Hipoteca**

- Minuta autorizada por Abogado y suscrita por quien constituye la hipoteca y la persona a cuyo favor se constituye la hipoteca.
- Copia de los Documentos de Identidad de los Contratantes.
- Copia literal actualizada de la partida registral del inmueble materia de hipoteca.
- En caso actuar a través de apoderados o representación de una persona jurídica: Certificado de Vigencia de Poder expedido por Registros Públicos.
- Si se trata de un mutuo dinerario (préstamo de dinero) respaldado por con la hipoteca que se constituye, y se entrega el dinero en el mismo acto de constitución de hipoteca, se recomienda utilizar un medio de pago financiero (cheque o depósito en cuenta). En este caso, hacer llegar copia del cheque o del voucher del depósito en cuenta.

### **1.7. Levantamiento de Hipoteca**

- Minuta autorizada por Abogado y suscrita por la persona a cuyo favor se constituye la hipoteca. Opcionalmente, puede también firmar la minuta el deudor hipotecario.
- Copia de los Documentos de Identidad de los Contratantes.
- Copia literal actualizada de la partida registral del inmueble materia de levantamiento de hipoteca.
- En caso actuar a través de apoderados o representación de una persona jurídica: Certificado de Vigencia de Poder expedido por Registros Públicos.
- Si conjuntamente con el levantamiento de la hipoteca se está efectuando el pago de un mutuo dinerario, se recomienda utilizar un medio de pago financiero (cheque o depósito en cuenta). En este caso, hacer llegar copia del cheque o del voucher del depósito en cuenta.

## **2. Testamentos**

- D.N.I. del Testador
- 2 testigos mayores de edad (no familiares) con sus respectivos D.N.I.
- Copia literal y/o testimonios de los inmuebles que pretenda disponer.
- En el caso que el testador sea mayor de 70 años, se requiere adicionalmente, certificado médico que indique la lucidez en todas sus facultades mentales. Se realizará la comprobación respectiva, y en caso de no encontrarse lúcido (a) no se podrá realizar el testamento.
- Tanto el Testador como los testigos, deberán presentar sus D.N.I. vigentes con la última constancia de votación o con la dispensa respectiva.

## **3. Actas de transferencias vehiculares**

- Deberán estar presentes compradores y vendedores conjuntamente.
- Llenar Hoja de datos con generales de ley de los contratantes e información del vehículo, así como precio de venta.
- Presentar original y copia de los documentos de identidad vigentes de los contratantes. El DNI deberá contar con la constancia de votación al día, dispensa o pago de multa, además de encontrarse vigente
- Tratándose de personas jurídicas o personas naturales que representen a otras, deberán acreditar los poderes para celebrar este tipo de contratos con el Certificado de vigencia de poder expedido por la Zona Registral correspondiente. Dicho Certificado no podrá tener una antigüedad mayor a 30 días naturales
- Presentar Original y copia de la Tarjeta de Propiedad, en caso la Tarjeta se encuentre deteriorada, presentar Certificado de Gravamen
- En caso de vehículo con una antigüedad de inmatriculación (fecha de inscripción a los Registros Públicos) no mayor a 3 años, presentar el debido comprobante que acredite el pago del impuesto al patrimonio vehicular.
- Presentar original y copia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) vigente.
- Cuando se trate de un vehículo de propiedad común de los cónyuges, se requiere la

intervención de ambos por propio derecho o poder.

- En caso de primera inscripción, adjuntar DUA, factura emitida por el importador y cláusula con firmas legalizadas del comprador y vendedor manifestando el medio de pago.

#### **4. Actas de protestos de títulos valores (Diligencia de protesto)**

- Presentar en la notaría el título valor que desea ser protestado (letra de cambio, pagare, warrants, etc.) para la verificación de las formalidades de su emisión y la verificación de su vencimiento de ser el caso.
- La diligencia de protesto se lleva a cabo cumpliendo lo dispuesto en la ley de la materia y el acta respectiva se transcribe en el registro especial para protestos que la ley señala.

#### **5. Asuntos no contenciosos**

##### **5.1. Sucesión Intestada**

Solicitud dirigida al notario, autorizada por abogado; en dicha solicitud se consignará los siguientes datos:

- Datos personales del solicitante.
- Petitorio o materia de la solicitud.
- Nombres de los presuntos herederos y sus domicilios.
- Fundamentos de hecho y de derecho.
- Relación de bienes conocidos, de ser el caso.
- Indicar los medios probatorios que se adjuntan.
- Firma del o los solicitantes.
- Fecha.

##### **A. Anexos que se deben acompañar a la solicitud:**

- Copia legible del documento de identidad del o los solicitantes, vigentes y con la constancia de la última votación.
- Copia certificada de la partida de defunción.
- Copia certificada de la partida de matrimonio. (En caso que el causante tuviera a su cónyuge vivo).

- Copias certificadas de las partidas de nacimiento o documento público que contenga el reconocimiento o la declaración judicial, si se trata de hijo extramatrimonial o adoptivo.
- Certificado negativo de sucesión intestada.
- Certificado negativo de testamento.

#### **B. Tramite:**

Calificada la documentación se realizan las publicaciones, (en el Diario Oficial El Peruano y en otro de mayor circulación); anotación preventiva y notificaciones a los presuntos herederos. 15 días útiles después de la última publicación se procede a expedir el acta de sucesión intestada, la cual será inscrita en el Registro de Personas Naturales y si fuera el caso en el Registro de Propiedad Inmueble o Registro Vehicular

#### **5.2. Rectificación de Partidas**

Minuta dirigida al notario, autorizada por abogado; en dicha solicitud se consignará los siguientes datos:

- Datos personales del solicitante.
- Petitorio; que comprende la determinación clara y concreta del error o errores en que se ha incurrido en la o las partidas respectivas. es pertinente indicar que el error solo debe referirse errores u omisiones en nombres, apellidos, u otros que resultan evidentes del tenor de las propias partidas o de otros documentos probatorios. no puede invocarse para cambio de nombre y apellido.
- Fundamentos de derecho.
- Indicar los medios probatorios que se adjuntan.
- Fecha

#### **A. Anexos que se deben acompañar a la solicitud:**

- Copia legible del documento de identidad del solicitante vigente y con la constancia de la última votación.
- Copia certificada de la partida que se solicita rectificar

#### **B. Instrumentos que acrediten fehacientemente el pedido, estos pueden ser:**

- Partida de nacimiento.
- Partida de matrimonio.
- Partida de defunción.
- Partida de bautismo.
- Libreta Electoral o DNI, Pasaporte, Carnet de extranjería, etc.

### **5.3. Prescripción Adquisitiva de Dominio y/o Saneamiento de Área, Linderos o Medidas Perimétricas**

El saneamiento de áreas, linderos o medidas perimétricas es un mecanismo para eliminar una inexactitud registral, lo que sucede es que registralmente, la realidad física aparece descrita en el Registro de modo diferente, por lo cual es necesario adecuar la información del Registro a la realidad.

#### **A. Requisitos Generales**

##### **\* Respecto al solicitante:**

- En el caso de persona natural, deberá adjuntar copia de su documento de identidad vigente y con la constancia de la última votación. Si actuará en representación de otra persona natural deberá adjuntar el certificado de Vigencia de Poder, con antigüedad no mayor a 30 días.
- En el caso de personas jurídicas, el representante deberá adjuntar la copia de su documento de identidad vigente y con la constancia de la última votación.

Adicionalmente, deberá presentar el Certificado de Vigencia de Poder, con antigüedad no mayor a 30 días naturales, que acredite facultades del representante.

##### **\* Respecto de la Solicitud:**

- Escrito debidamente firmada por Abogado y por todos los solicitantes
- La solicitud debe ser firmada., también, por tres testigos, mayores de 25 años, con domicilio. Deben acompañar copia de sus documentos de identidad, vigentes y con constancia de última votación e indicar su domicilio para fines de notificación.
- En la solicitud de indicarse cuales son los predios colindantes, sus datos de

inscripción registral y el nombre y domicilio de los propietarios de los mismos, para efectos de notificación.

## **B. Requisitos Especiales**

### **B.I Prescripción Adquisitiva de Dominio Respecto del inmueble:**

Aquella forma de adquisición originaria de la propiedad a través de la posesión de un bien inmueble por un periodo de tiempo determinado sumado a otros requisitos (posesión continua, pacífica, pública y como propietario).

#### **\* Requisitos**

- Copia Literal completa de la Partida Registral del Inmueble o CRI, con antigüedad no mayor a 30 días naturales.
- Si en la partida registral aparece el inmueble como rústico o sin la habilitación urbana, presentar Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios o Certificado de Zonificación emitidos por la Municipalidad, en el que conste zonificación urbana.
- Si la descripción actual de inmueble (Municipal o en otros documentos) difiere de la partida registral, acompañar certificado de numeración emitido por la Municipalidad respectiva.
- Si el inmueble figura en la partida registral como terreno: acompañar Formulario de Regularización- Ley N°27157 completo y en tres ejemplares, otorgado por Ingeniero Civil o Arquitecto Verificador registrado en Registros Públicos, que contenga la Declaratoria de Fábrica de la edificación efectuada.
- Si el inmueble figura en la partida registral con edificación inscrita: acompañar Formulario Regularización – Ley N° 27157 completo y en tres ejemplares, otorgado por Ingeniero Civil o Arquitecto Verificador registrado en Registros Públicos, que contenga la modificación de la edificación inscrita.
- Si la Prescripción es sobre un área no independizada que forma parte de un inmueble de mayor extensión, debe acompañar memoria descriptiva y planos de ubicación y distribución, autorizados por Verificador inscrito en

Registros Públicos, en los que se detalle el área, linderos y medidas perimétricas, tanto del área materia de prescripción como el área remanente.

\* **Respecto a la Solicitud**

- El escrito debe indicar en forma precisa la forma en que se adquirió la posesión del inmueble.
- Los testigos deberán declarar bajo juramento que les consta que los solicitantes se encuentran en posesión del inmueble materia de prescripción en forma continua, pacífica y pública, por más de 10 años.

\* **Respecto del Titular Registral**

- En la solicitud debe indicarse todos los titulares que aparecen con derechos inscritos en la partida registral, precisando su domicilio para efectos de notificársele.
- En el caso que se indique que se desconoce el domicilio de uno o más titulares registrales, en la solicitud debe declararse bajo juramento haber efectuado todas las gestiones destinadas a ubicar su domicilio, sin haberlo podido ubicar, solicitando expresamente su notificación por la vía edictal. Acompañarán, en este caso, las Constancias expedidas por el RENIEC, respecto a los titulares registrales que no se han podido ubicar.
- En el caso que el Titular Registral sea una persona jurídica, se acompañará Copia literal completa de la partida registral de la persona jurídica. En caso que se indique desconocer su domicilio se acompañará copia literal del título archivado que dio lugar a la última inscripción, y se efectuará declaración igual a la efectuada respecto a personas naturales.

\* **Pruebas de la posesión**

- Constancia de Posesión expedida por la Municipalidad correspondiente.
- Planos de ubicación y perimétrico visado por la Municipalidad correspondiente.
- De indicar en la solicitud que ha adquirido la posesión en virtud de un contrato,

acompañar el contrato respectivo.

- Recibos de pago del Impuesto Predial de los 10 últimos años.
- Recibos de pago de los Servicios de Luz, Agua y Teléfono referidos a los últimos 10 años.
- En caso que se pretenda sumar plazos posesorios de ocupantes anteriores, acompañar documento en que consta la transferencia de posesión, el cual como mínimo debe ser documento con firmas legalizadas.
- Otros como Documentos de Identidad, Recibos de Pago a instituciones Financieras, Partidas de Nacimiento en los que se indique como Dirección el inmueble materia de prescripción.

## **B.II Saneamiento de Áreas, Linderos o Medidas Perimétricas Respecto del Inmueble**

El saneamiento de áreas, linderos o medidas perimétricas es un mecanismo para eliminar una inexactitud registral, o que sucede es que las características físicas aparecen descritas en el Registro de modo diferente a la realidad, por lo cual es necesario adecuar la información del Registro a la realidad.

### **\* Requisitos**

- Certificado de Búsqueda Catastral emitido por el Registro Público, indicando que el inmueble tiene distinta área, linderos o medidas perimétricas de las que aparecen registradas, precisando que no existe superposición con terceros. Acompañar los planos perimétricos, de ubicación y memoria descriptiva presentada ante los Registros Públicos al solicitar el Certificado de Búsqueda Catastral.
- Si en la Partida Registral del Inmueble el inmueble aparece como rústico, presentar Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios o Certificado de Zonificación emitidos por la Municipalidad, en el que conste zonificación urbana.
- Si en la Partida Registral del Inmueble el inmueble aparece como rústico, presentar Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios o Certificado de Zonificación emitidos por la Municipalidad, en el que conste zonificación urbana.

- Formulario de Regularización- Ley N° 27157 completo y en tres ejemplares, otorgado por Ingeniero Civil o Arquitecto Verificador registrado en Registros Públicos, que contenga la Declaratoria de Fábrica de la edificación efectuada, sólo en el caso que también se esté regularizando edificaciones levantadas en el predio que no se encuentren inscritas, o, modificando la fábrica inscrita.
- Plano Catastral y Memoria Descriptiva otorgados por la Municipalidad respectiva, en la que aparezca el área, linderos y medidas perimétricos correctos, los que deben coincidir con los que se han determinado en el Certificado de Búsqueda Catastral de Registros Públicos. En caso que la Municipalidad respectiva carezca de Planos Catastrales, planos de ubicación y localización visados por la Municipalidad respectiva.

\* **Respecto de la solicitud**

- En el escrito se indicará en forma precisa cual es la discrepancia entre el área, medidas o linderos del predio, con la que aparece registrada, señalando expresamente los datos registrados y los que se pretende corregir
- La solicitud debe ser firmada., también, por tres testigos, mayores de 25 años, con domicilio, quienes en la solicitud declararán, bajo juramento, que les consta que el área, linderos o medidas perimétricas correctas del predio, son las que se indican en la solicitud, sin que exista superposición.

5.4. **Constitución de Patrimonio Familiar**

El patrimonio familiar es la afectación de un inmueble para que sirva de casa habitación a miembros de una familia o para que esté destinado a la agricultura, la artesanía, la industria o el comercio como fuente de recursos que asegure su sustento. La constitución del patrimonio familiar no transfiere la propiedad de los bienes del que lo constituye a los beneficiarios, quienes adquieren sólo el derecho de disfrutar de aquellos.

Para constituir un patrimonio familiar es requisito esencial no tener deudas cuyo pago sea perjudicado por su constitución.

Minuta dirigida al Notario, autorizada por abogado; en dicha minuta se consignará los siguientes datos:

- Datos personales del (los) solicitante(s).

- Petitorio o materia de la solicitud.
- Individualización del predio que propone afectar.
- Señalar a los beneficiarios con precisión del vínculo familiar que los une.
- Fundamentos de derecho.
- Indicar los medios probatorios que se adjuntan.
- Fecha
- Firma del otorgante.

\* **Anexos que se deben acompañar a la minuta.**

- Copia legible del documento de identidad del (los) otorgante (s).
- Documentos públicos (partidas de nacimiento, matrimonio u otros) que acrediten el vínculo con los beneficiarios.
- Certificado negativo de gravamen del predio que se pretende afectar.
- Declaración expresa de no tener deudas pendientes.

\* **Trámite**

Una vez calificada la documentación se procede a la publicación en los diarios (El Peruano y otro de mayor circulación); transcurridos 10 días contados desde de la última publicación se extenderá la Escritura Pública, la misma que deberá ser suscrita por los solicitantes, previa identificación mediante su Documento de Identidad, posteriormente se envían los partes al registro de la propiedad inmueble para su inscripción.

### 5.5. **Divorcio Notarial por Mutuo Acuerdo**

El divorcio notarial implica que los cónyuges tengan la posibilidad de divorciarse (o separarse) de mutuo acuerdo.

\* **Solicitud firmada por Abogado, debe contener:**

- Nombre, D.N.I, Último Domicilio Conyugal.
- Domicilio de cada Cónyuge para Notificaciones
- Firma y Huella de cada Cónyuge

- Solicitud Expresa de Separación

\* **Adjuntar:**

- Copia de D.N.I. de Ambos Cónyuges
- Partida de matrimonio Original (máximo 3 meses de antigüedad desde la presentación de solicitud)
- Declaración Jurada con firma y huella de cónyuges de no tener hijos menores de edad o mayores con incapacidad.
- Partida de Nacimiento (máximo 3 meses de antigüedad)
- Copia certificada sentencia o acta de conciliación respecto de los regímenes de patria potestad, tenencia, alimentos y visitas de menores o mayores con incapacidad.
- Copia certificada de sentencia que declara la interdicción del hijo mayor con incapacidad y que nombre curador.
- Testimonio de la escritura pública de separación de patrimonios inscrita en registros públicos. o declaración jurada con firma y huella de cada cónyuge de carecer de bienes sujetos a la soc. de gananciales.
- Testimonio de la escritura pública de sustitución o liquidación de régimen patrimonial, si fuera el caso.
- Declaración jurada de último domicilio conyugal con firma y huellas de ambos.

### **5.6. Adopción de Personas Capaces**

Por la adopción el adoptado adquiere la calidad de hijo del adoptante y deja de pertenecer a su familia consanguínea.

Tratándose de personas mayores de edad con capacidad de goce y de ejercicio es posible tramitar la adopción ante Notario, en cuyo caso se requiere minuta autorizada por abogado y firmada por el adoptante, el adoptado y cónyuge(s) si está(n) casado(s).

Minuta dirigida al Notario, autorizada por abogado; en dicha minuta se consignará los siguientes datos:

- Datos personales del adoptante.
- Datos personales del adoptado.
- La manifestación expresa del adoptante y el adoptado de celebrar el acto

jurídico de adopción.

- Declaración bajo juramento del adoptante de gozar de solvencia moral.
- Fundamentos de derecho.
- Indicar los medios probatorios que se adjuntan.
- Fecha.
- Firma del adoptante y adoptado.

**\* Anexos que se deben acompañar a la minuta.**

- Copia legible del documento de identidad del adoptante.
- Copia legible del documento de identidad del adoptado.
- Copia certificada de la partida de nacimiento del adoptante.
- Copia certificada de la partida de nacimiento del adoptado.
- Copia certificada de la partida de matrimonio del adoptado, en caso este fuese casado.
- Copia certificada de la partida de matrimonio del adoptante, en caso este fuese casado.
- En el supuesto que el adoptante haya sido representante legal del adoptado se presentara el documento que acredite que las cuentas de su administración han sido aprobadas.
- En el supuesto de que el adoptado tuviese bienes se presentara inventario en instrumento público.
- Los medios probatorios destinados a acreditar la solvencia moral del adoptante.

**\* Tramite.**

Una vez calificada la documentación se eleva la minuta a escritura pública, la cual deberá ser suscrita por el adoptante y adoptado, posteriormente se envían los partes al registro civil de la municipalidad en donde se encuentra inscrito en nacimiento a fin de que anote marginalmente la adopción y se expida una nueva partida.

## **5.7. Unión de Hecho**

La unión de hecho es la convivencia voluntaria entre una mujer y un varón que otorga

a la pareja una serie de derechos

- Solicitud con firmas y nombres de ambos solicitantes que señale el reconocimiento expreso que conviven no menos de 2 años.
- Declaración jurada con firma legalizada que exprese que los solicitantes se encuentran libre de impedimento matrimonial, y que no tiene vida en común con otro varón o mujer, según sea el caso.
- Certificado negativo del registro personal de cada uno de los solicitantes
- Certificado domiciliario de cada uno de los solicitantes.
- Declaración jurada de 2 testigos con firmas legalizadas, que indique que los solicitantes conviven por más de 2 años continuos o más.

### **Instrumentos Extra Protocolares**

#### **1. Certificación de Apertura de libros**

La certificación de apertura de libros consiste en preparar un Acta de Apertura, puesta en el primer folio útil del libro donde se señala el número cronológico que le corresponderá al libro, nombre o razón social de la entidad, objeto del libro, número de folios y la forma en que son llevados, lugar y fecha que se otorga dicha acta y sello y firma del notario. \*Todos los folios deberán estar numerados y sellados por la notaría.

##### **1.1. Libros Contables:**

- Llenar solicitud indicando los Datos del Libro y de la Empresa o persona a la cual pertenecen los libros.
- Copia del Documento de identidad del presentante.

##### **1.2. Libros de Actas:**

- Carta de comunicación a la SUNAT.
- Solicitud firmada por el Representante Legal.
- Vigencia de Poder.
- Copia del Documento de Identidad del Presentante.

A partir del Segundo Libro se solicitará adicionalmente, la presentación del Libro anterior debidamente concluido o, de ser el caso, la denuncia respectiva por pérdida o robo.

## **2. Certificación de Firmas:**

- Comparecencia de la persona cuya firma se desea certificar con su documento oficial de identificación, para que suscriba el documento en el mismo oficio notarial, o de haberlo ya hecho, vuelva a firmarlo e imprima su huella digital.
- Para el caso de personas incapacitadas físicamente para firmar, otra persona podrá hacerlo a su ruego sin perjuicio que el rogante imprima su huella digital.

## **3. Certificación de Reproducciones**

El Notario certificará reproducciones de documentos obtenidos por cualquier medio idóneo, autorizando con su firma que la copia que se le presenta guarda absoluta conformidad con el original. En caso que el documento presente enmendaduras el Notario, a su criterio, podrá denegar la certificación que se le solicita o expedirla, dejando constancia de la existencia de las mismas.

### **\* Requisitos:**

- Acompañar a la reproducción o fotocopia que se desea certificar, el original del documento.

## **4. Copias Certificadas Fotostáticas**

- Acompañar al libro de actas en original, solicitud escrita, precisando si se requiere inscripción en registros públicos.
- Especificar claramente las fojas pertinentes del libro que se desea en copia certificada.

## **5. Autorización de Viaje de Menores**

Las autorizaciones de viaje al interior y exterior se extienden en formulario especial emitido por el Colegio de Notarios.

### **\* Requisitos:**

- Datos con Generales de ley de uno o ambos padres, ya sea se trate de viajes al interior o al exterior respectivamente.
- Adjuntar copias de los documentos de identidad (DNI, CIP, Carnet de Extranjería, Etc.), el DNI deberá contar con la constancia de votación al día, dispensa o pago de multa. ESTAR VIGENTE
- Si el o los padres otorgan poder por escritura pública, a favor de uno de ellos o a un tercero se solicitará el Certificado de Vigencia de Poder expedido por la oficina

registral.

- Presentar partida de nacimiento del menor.
- Indicar lugar al cual viaja el menor y, de considerarlo necesario, indicar los datos de la persona que acompañará al menor en el viaje.

## **6. Solicitudes a Telefónica**

### **6.1. Transferencia de línea:**

- Comparecencia del titular-transferente y adquirente de la línea telefónica con sus documentos de identidad.
- Adjuntar último recibo de teléfono donde conste el nombre del titular-transferente.
- En el caso de personas jurídicas, se debe presentar el Certificado de Vigencia de Poder del o los representantes que actuarán en la transferencia.

### **6.2. Solicitud para Duplicado o Rectificación de nombre en certificado de acciones:**

- Comparecencia del titular de la línea con su documento de identidad
- Presentar el último recibo de teléfono o certificado de acciones.
- Si el titular ha fallecido, adjuntar copia literal de la Partida Registral en la que conste inscrita la Sucesión Intestada o el Testamento de ser el caso, compareciendo cada uno de los herederos con sus documentos oficiales de identidad, se puede acceder a la información registral vía internet, a un costo adecuado.
- Para el caso de personas jurídicas los requisitos son los mismos que en la transferencia de línea.

## **7. Certificado de Supervivencia:**

Se trata de una diligencia notarial por medio de la cual el Notario certifica que una persona, sea capaz o incapaz se encuentre con vida.

- Comparecencia del solicitante
- Datos generales de ley.
- Presentar original y copia del documento de identidad vigente (DNI, CIP, Carnet de Extranjería, Etc.), el DNI deberá contar con la constancia de votación al día, dispensa o pago de multa. DEBE ESTAR VIGENTE

\* **Si fuera Incapaz.**

- Copia Literal de la inscripción de nombramiento del Curador en registros Públicos

**8. Poderes Fuera de Registro y Poderes Especiales en Formularios ONP y ESSALUD**

- Comparecencia del poderdante con su documento de identidad vigente y con la constancia de la última votación.
- En el caso de poderes ante la ONP se debe acompañar la boleta de pago y facilitar el número de Código del Jubilado.
- En el caso, que el poderdante se encuentre imposibilitado de firmar, otra persona podrá hacerlo a su ruego sin perjuicio que aquel imprima su huella digital. En este caso el testigo a ruego deberá presentar su documento de identidad vigente.

**9. Entrega de Cartas Notariales**

El notario cursará las cartas que los interesados soliciten, a la dirección del destinatario dentro de los límites de su jurisdicción dejando constancia de su entrega o de las circunstancias de su diligenciamiento en el duplicado que devolverá a los interesados.

\* **Requisitos:**

- Presentar debidamente firmada la carta en original y dos copias.
- Indicar claramente dirección del destinatario y su nombre o razón social.

**10. Certificado Domiciliario**

Se trata de una diligencia notarial por la cual el Notario da fe que el solicitante reside en el inmueble que se visita, materia de la constatación.

- DNI del solicitante (original y copia)
- Recibos de Luz, Agua o Teléfono que acrediten el domicilio.
- Trámite es personal

**Anexo V: Lista de precios de servicios notariales**

<b>SERVICIO</b>	<b>COSTO (SOLES S/.)</b>
Certificación de copias	2.00 por hoja
Certificación de firmas de persona natural en declaraciones juradas, poderes, solicitudes	5.00 por firma
Certificación de firmas de persona natural en contratos y transacciones, personal clave	15.00 por firma
Certificación de firma de persona jurídica o persona natural con poder	15.00 por firma
Actas certificadas de libros de reuniones, juntas, asamblea	20.00 por cara
Poder fuera de registro	35.00
Entrega de carta notariales dentro de la provincia	35.00
Autorización de viaje de menor dentro del país	20.00
Autorización de viaje de menor fuera del país	50.00
Apertura de libro hasta de 50 hojas	10.00
Apertura de libro hasta de 100 hojas	15.00
Apertura de libro hasta de 200 hojas	25.00
Apertura de libro hasta de 400 hojas	50.00
Cierre de libros	10.00
Escritura de compraventa simple	260.00 por inmueble
Escritura de anticipo de legitima	300.00
Escritura de donación	300.00
Escritura de hipotecas	250.00
Constitución de asociaciones, comité	350.00
Constitución de empresas	350.00
Transferencia vehicular (placa Chiclayo)	180.00
Transferencia vehicular (otra sede)	190.00
Poder para juicio	100.00
Poderes de escritura pública (más de dos poderantes o amplios)	150.00
Certificado de supervivencia	50.00
Expedición de parte o testimonio notarial	100.00
Contratos privados	150.00
Unión de hecho	
Reconocimiento de embarazo	150.00
Divorcio	1000.00