



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control de calidad y fortalecimiento del servicio de
inscripción de grados y títulos de la Superintendencia
Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

BR. BENITEZ CASTRO, Juan Miguel

ASESOR:

DR. RECALDE GRACEY, ANDRÉS ENRIQUE

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Control Administrativo

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina
Presidente

Dr. William Armando Reyes Alva
Secretario

Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres.

Por su amor, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por creer en mí, pero sobre todo por darme la vida y enseñarme a vivirla.

A mi novia.

Por su cariño, su comprensión, su apoyo incondicional para ayudarme a crecer cada día como persona y profesional.

A Dios.

Por su infinito amor, por guiar mis pasos y estar siempre presente en mi vida.

Juan Miguel

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios, quien me apoyó en los buenos y malos momentos de mi vida y me enseñó a sobreponerme ante las adversidades.

A toda mi familia, por ser mi fortaleza, sobre todo en los momentos más difíciles, por sus consejos y apoyo constante, le estaré plenamente agradecido toda la vida.

Un agradecimiento a mis profesores, que con sus enseñanzas y exigencias contribuyeron a mi formación en la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, a mis compañeros con quienes crecimos en conocimientos especializados en temas públicos, a ustedes señores del jurado, por su presencia en este acto culminante de mi formación académica, y a todas aquellas personas que en forma anónima colaboraron en la realización de esta investigación.

¡Gracias!

Juan Miguel

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. **Juan Miguel Benitez Castro**, identificado con DNI N° 70429956, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo- Sede Trujillo, declaro que el trabajo académico titulado “Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017”, presentada en 137 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 10 de marzo del 2018



Br. Juan Miguel Benitez Castro
DNI N° 70429956

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017", con el objetivo de determinar la relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, durante el año 2017; en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Espero cumplir con creces los requisitos de aprobación, confiando en que ustedes, señores miembros del jurado, sabrán valorar el esfuerzo y sacrificio desplegado en la elaboración de la presente investigación. En espera de su dictamen correspondiente emitido en base a su imparcial criterio, expreso mi más sincero agradecimiento.

Trujillo, 10 de marzo del 2018

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	5
PRESENTACIÓN	6
INDICE	7
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema	24
1.3.1. Teorías relacionadas con el control de calidad	24
1.3.1.1. Calidad	24
1.3.1.2. Calidad objetiva y calidad subjetiva.....	25
1.3.1.3. Calidad estática y calidad dinámica.....	25
1.3.1.4. Calidad absoluta y calidad relativa	26
1.3.1.5. Calidad interna y calidad externa.....	26
1.3.1.6. Calidad como excelencia.....	27
1.3.1.7. Calidad total.....	27
1.3.1.8. Círculo de calidad.....	28
1.3.1.9. Gestión de calidad.....	29
1.3.1.10. Costos de calidad	29
1.3.1.11. Control de calidad.....	29
1.3.2. Teorías relacionadas con el control de calidad en el servicio de inscripción de grados y títulos	30
1.3.2.1. Naturaleza Organizativa y Normativa de SUNEDU.	30
1.3.2.2. Registro Nacional de Grados y Títulos	32
1.3.2.3. Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos	33
1.3.2.4. Inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos.....	34
1.3.2.5. Contenido de los diplomas.....	36
1.3.2.6. Padrón de registro	38

1.3.2.7.	Registro de Datos de Autoridades	42
1.3.2.8.	Pre-requisitos de grados y títulos.....	43
1.3.2.9.	Correcciones en el Registro Nacional de Grados y Títulos	43
1.3.3.	Teorías relacionadas con el servicio de inscripción registral	44
1.3.3.1.	Registros Públicos.....	44
1.3.3.2.	Función de los Registros Públicos.....	46
1.3.3.3.	Finalidad: Justicia y Seguridad en el tráfico jurídico	47
1.3.3.4.	Seguridad jurídica en los Registros Públicos.....	48
1.3.3.5.	Publicidad registral	49
1.3.3.6.	Protección igualitaria frente a terceros.....	50
1.3.3.7.	Principios registrables aplicables	50
1.3.3.7.1.	Principio de legitimación	52
1.3.3.7.2.	Principio de oponibilidad	54
1.3.3.7.3.	Principio de fe pública registral.....	56
1.3.3.7.4.	Principio de legalidad	57
1.3.3.8.	Calificación registral	58
1.3.3.9.	Naturaleza.....	59
1.3.3.9.1.	Objeto	60
1.4.	Formulación Del Problema.....	61
1.5.	Justificación Del Estudio.....	61
1.6.	Hipótesis	62
1.7.	Objetivos	64
1.7.1.	Objetivo general.....	64
1.7.2.	Objetivos específicos	64
II.	MÉTODO	65
2.1.	Diseño de Investigación	65
2.2.	Variables y Operacionalización	65
2.1.1.	Variables	65
2.1.2.	Operacionalización	66
2.3.	Población	69
2.4.	Muestra	70
2.5.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	71
	• Encuesta: Cuestionario.....	71
	• Entrevista: Guía de Entrevista.....	71

2.6.	Métodos de Análisis de datos.....	72
2.6.1.	Método Analítico- Sintético.	72
2.6.2.	Método Hermenéutica Jurídica.	72
2.7.	Aspectos éticos.....	72
III.	RESULTADOS.....	73
3.1.	Guías de Entrevista (Análisis Cualitativo).....	73
3.2.	Cuestionarios (Análisis Cuantitativo).....	74
3.2.1.	Objetivo específico N°1: Medir el Nivel de Control de Calidad	74
a)	Dimensión: Observancia de Principios.....	74
b)	Dimensión: Procedimientos de Control	78
c)	Dimensión: Monitoreo Posterior	83
3.2.2.	Objetivo específico N°2: Medir el Nivel de Percepción del Servicio de Registro de Grados y Títulos	87
a)	Dimensión: Evaluación del desempeño	87
b)	Dimensión: Eficacia del Proceso.....	91
c)	Dimensión: Análisis de Calificación	95
3.2.3.	Objetivo específico N°3: Medir el nivel de Correlación Entre variables (Prueba de Hipótesis)	100
3.2.4.	Prueba de Normalidad.....	101
IV.	DISCUSIÓN.....	103
V.	CONCLUSIONES.....	105
VI.	RECOMENDACIONES.....	106
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	107
VIII.	ANEXOS	110
8.1.	Instrumentos y ficha técnica	110
8.2.	Matriz de Consistencia	115
8.3.	Informe de Fiabilidad.....	118
8.4.	Constancia de validación	122
8.4.1.	Validación Estadística.....	122
8.4.2.	Validación por expertos	123
8.5.	Evidencias	132
8.5.1.	Guía de entrevista N° 01	132
8.5.2.	Guía de entrevista N° 02	134
8.5.3.	Guía de entrevista N° 03.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Información Accesible	74
Tabla 2: Corroboración de la veracidad de la información y documentación presentada.	75
Tabla 3: Verificación de la Autenticidad en la transparencia de la información que publicita el Registro.	76
Tabla 4: Nivel de la dimensión Observancia de principios.....	77
Tabla 5: Constatación de requisitos por mesa de partes.....	78
Tabla 6: Cumplimiento de plazos de atención de solicitudes	79
Tabla 7 Control del cumplimiento de la normativa aplicable	80
Tabla 8 Observancia del marco constitucional por los funcionarios	81
Tabla 9: Nivel de la dimensión Procedimientos de Control	82
Tabla 10: Identificación del responsable de realizar el control de calidad.	83
Tabla 11: Determinación del nivel de calidad del servicio de inscripción.....	84
Tabla 12: Ejecución de Protocolo de fiscalización y control de deficiencias.....	85
Tabla 13: Nivel de la dimensión Monitoreo Posterior	86
Tabla 14: Análisis de los niveles de desempeño de los funcionarios.	87
Tabla 15: Orientación idónea del personal.	88
Tabla 16: Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos	89
Tabla 17: Nivel de la dimensión Evaluación de Desempeño.....	90
Tabla 18: La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores	91
Tabla 19: Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente.....	92
Tabla 20: La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.....	93
Tabla 21: Nivel de la dimensión Eficacia del Proceso.....	94
Tabla 22: Evaluación del cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción	95
Tabla 23: Verificación de vigencia de autoridades.....	96
Tabla 24: Analiza cumplimiento con las leyes vigentes.	97
Tabla 25: Se verifica el correcto llenado del padrón de registro	98
Tabla 26: Nivel de la dimensión Análisis de Calificación	99
Tabla 27. Correlaciones	101
Tabla 28. Pruebas de normalidad.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de Investigación.....	65
Figura 2: Información Accesible.....	74
Figura 3: Corroboración de la veracidad de la información y documentación presentada.....	75
Figura 4: Verificación de la Autenticidad en la transparencia de la información que publicita el Registro.	76
Figura 5: Nivel de la dimensión Observancia de principios.....	77
Figura 6: Constatación de requisitos por mesa de partes.....	78
Figura 7: Cumplimiento de plazos de atención de solicitudes.....	79
Figura 8: Control del cumplimiento de la normativa aplicable	80
Figura 9: Observancia del marco constitucional por los funcionarios	81
Figura 10: Nivel de la dimensión Procedimientos de Control.....	82
Figura 11: Identificación del responsable de realizar el control de calidad.....	83
Figura 12: Determinación del nivel de calidad del servicio de inscripción.	84
Figura 13: Ejecución de Protocolo de fiscalización y control de deficiencias.	85
Figura 14: Nivel de la dimensión Monitoreo Posterior	86
Figura 15: Análisis de los niveles de desempeño de los funcionarios.....	87
Figura 16: Orientación idónea del personal.....	88
Figura 17: Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos	89
Figura 18: Nivel de la dimensión Evaluación de Desempeño	90
Figura 19: La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores	91
Figura 20: Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente	92
Figura 21: La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.	93
Figura 22: Nivel de la dimensión Eficacia del Proceso	94
Figura 23: Evaluación del cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción	95
Figura 24: Verificación de vigencia de autoridades	96
Figura 25: Analiza cumplimiento con las leyes vigentes.	97
Figura 26: Se verifica el correcto llenado del padrón de registro	98
Figura 27: Nivel de la dimensión Análisis de Calificación.....	99
Figura 28: Prueba de Normalidad	101
Figura 29. Histograma	102

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017, abordando el nivel de control de calidad de servicio y el nivel de percepción del registro de grados y títulos. Tuvo un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo – correlacional. Se proyectó que existe una relación significativa y directa entre las variables (0.93). Asimismo se aplicaron dos cuestionarios validados mediante la técnica de Alfa de Cronbach con un índice de fiabilidad de 0.89, utilizando métodos de estadística descriptiva y tabla de frecuencias para medir las variables y dimensiones, a diez universidades usuarias (muestra); además de entrevistas a tres especialistas.

Los resultados procesados en SPSS, denotaron mediante análisis de tablas y figuras que existe un nivel regular de la percepción del control de calidad, siendo la mejor dimensión la de observancia de principios y la que requiere mejoras “monitoreo de control”. Se analizó la percepción del control de calidad respecto al servicio de inscripción por parte de SUNEDU, y se verificó que presenta un nivel regular debiendo mejorar en la sistematización legal para facilitar accesibilidad usuaria. Esto permitió concluir que la relación entre el control de calidad y el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es directa y significativa, en la medida que permite identificar falencias y optimizar el proceso. Siendo la principal recomendación implementar un sistema de control de calidad que permita identificar y eliminar las principales deficiencias en el proceso de inscripción de grados y títulos.

PALABRAS CLAVES: control de calidad, proceso de inscripción, sunedu, grados, títulos.

ABSTRACT

The present research was developed with the purpose of determining the relationship that exists between the quality control and the strengthening of the enrollment service degrees and titles of the Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017, addressing the level of control of quality of service and the level of perception of the registration of degrees and titles. Had a quantitative approach, design descriptive correlation study. It is proposed that there is a significant and direct relationship between the variables (0.93). Two questionnaires were also validated by the technique of Cronbach's Alpha, with an index of reliability of 0.89, using methods of descriptive statistics and frequency table to measure the variables and dimensions, to ten universities users (sample); in addition to interviews to three specialists.

The processed results in SPSS, denoted by analysis of tables and figures that there is a regular level of perception of the quality control, being the best dimension of observance of principles and which requires improvements "monitoring". We analyzed the perception of quality control with respect to the registration service by SUNEDU, and verified that presents a regular level must improve in the legal systematization to facilitate accessibility user. This led to the conclusion that the relationship between the control of quality and service of registration of degrees and titles of the Superintendencia Nacional e Educación Superior Universitaria is a direct and significant, to the extent that allows to identify weaknesses and optimize the process. The main recommendation to implement a system of quality control to identify and eliminate major deficiencies in the process of registration of degrees and titles.

Keywords: Quality control, enrollment process, sunedu, degrees, titles.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación plantea la necesidad de que exista una fiscalización posterior sobre el proceso de calificación de las solicitudes de inscripción de diplomas de grados académicos y títulos profesionales expedidos por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior, a fin de verificar que el servicio registral brindado ha sido eficiente, transparente y oportuno. Control de calidad que actualmente no cuenta la SUNEDU. Por ello, a través de un estudio cuantitativo, no experimental de diseño correlacional, se pretenderá establecer la relación que existe entre las variables para que de dicho modo pueda describirse las propuestas de solución del problema. Aún a pesar de la poca sistematización normativa y la carga procesal abundante que se erigen como limitaciones del estudio, esta investigación se llevará a cabo en un estudio teórico-práctico de las variables. A nivel teórico se abordarán las teorías del control de calidad, su definición, características, tipos y propiedades de gestión, además se abordarán los conceptos sobre el procedimiento del registro nacional de grados y títulos, las características, principios del mismo y su base legal para finalmente analizar las teorías relacionadas con el servicio de inscripciones registrales, sus definiciones, características y principios. A nivel práctico se contrastará la hipótesis de estudio mediante la aplicación de cuestionarios (cuya técnica es la encuesta), y guía de entrevista (cuya técnica es la guía de entrevista), a partir de una construcción de tabla de frecuencias producto del análisis de estadística descriptiva

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional como latinoamericano, el reconocimiento de los grados académicos se vincula con el derecho a la educación superior. Es así que la Declaración de París de 1998, se señala que la segunda mitad de nuestro siglo pasará a la historia como la época de la expansión universitaria más espectacular en el ámbito mundial; en ese ámbito en 1960 había 13 millones de estudiantes universitarios, en 1995 la cantidad llegó a 82 millones de estudiantes.

A nivel nacional, en el Perú en 1996, había 335,714 alumnos y el Censo del 2010, registra 782,970 alumnos, la cifra se ha duplicado (SINEACE, 2014), no obstante, el registro de los grados académicos debe estar a cargo de un organismo estatal que brinde la suficiente capacidad para su registro, verificación y eficiencia en su labor. Para tal propósito en nuestro país, existe la recientemente creada Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (en adelante, SUNEDU); un organismo público técnico especializado adscrito al Sector Educación, encargado supervisar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigibles para el otorgamiento de grados académicos y títulos profesionales de rango universitario en el marco de las condiciones establecidas por ley. Es así que, una de sus principales funciones, es la de administrar el Registro Nacional de Grados y Títulos; esta función está a cargo de la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones de SUNEDU, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU. Este Registro contiene la data a nivel nacional, de las diplomas de grados académicos y títulos profesionales expedidos por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior, debidamente validadas ante la SUNEDU.

A nivel local – institucional, de esta manera, podemos precisar que la SUNEDU tiene por objeto normar el procedimiento para la inscripción obligatoria de diplomas de grados académicos y títulos profesionales expedidos por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior facultadas para otorgarlos, verificando que se encuentren inscritas conforme a ley; es decir, que la calificación registral realizada por el Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, haya seguido los parámetros establecidos por las normas legales y cumplan los requisitos previstos para su inscripción.

En ese sentido, el Registro Nacional de Grados y Títulos ofrece seguridad jurídica a los ciudadanos a través de la transparencia de la información, garantizando su autenticidad al amparo de la Ley, de acuerdo a lo señalado en el artículo 4.8 del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD; por lo que, dicha información consolidada en el mencionado Registro, debe ser correcta y veraz; por cuanto, de no ser así, las inscripciones que adolezcan de algún vicio, omisión o error como producto de la calificación registral respectiva, conllevarían a que la SUNEDU publicite información inexacta, generando incertidumbre jurídica hacia los administrados.

De tal forma, debe también atenderse que administración pública deberá respetar las normas que regulan el Procedimiento Administrativo General, para ejercer la facultad de fiscalización posterior, y de ser el caso, su cuestionamiento de validez. A este respecto el artículo 33.3 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, señala que: *“En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, la entidad considerará no satisfecha la exigencia respectiva para todos sus efectos...”* debiendo iniciarse el trámite correspondiente

para la declaración de su nulidad y determinación de las responsabilidades correspondientes.

Frente a lo mencionado, cabe indicar que la solución al problema de la proliferación de los grados académicos no pasa por la existencia de un organismo que lo registre, sino más bien por un organismo que pueda controlar la calidad del servicio público que se brinda. Es decir; es necesario que exista una fiscalización posterior sobre el proceso de calificación de las solicitudes de inscripción de diplomas de grados académicos y títulos profesionales expedidos por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior, a fin de verificar que el servicio registral brindado ha sido eficiente, transparente y oportuno. Control de calidad que no cuenta la SUNEDU.

Por lo que es necesario que esta problemática de ausencia y poca atención a la calidad del servicio público, se otorgue la implementación de un control de calidad toda vez que se procura la finalidad de corregir las deficiencias en los actos administrativos de la entidad estatal, en este caso, la SUNEDU. Actos, tales como las inscripciones u observaciones, que se producen como resultado del proceso de calificación. Ello, con el objetivo principal de unificar criterios en materia registral y mejorar la calidad del servicio de inscripción que brinda la SUNEDU.

Es así que, resulta primordial para la SUNEDU, controlar los niveles de eficiencia y eficacia del servicio de inscripción registral, proponiendo las metas de productividad, los mecanismos para alcanzar dichas metas, así como las acciones correctivas de los problemas que se adviertan de los informes de control de calidad.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional.-

- ✓ Fernández, Eliana (2015); con su trabajo denominado "*Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública*" para obtener el grado de licenciada por la Universidad FASTA de Argentina. El trabajo tiene como objetivo general; es elaborar propuestas de mejora en la calidad de atención al afiliado en el Instituto de Seguridad Social y Seguros en el área de obra social, en la ciudad de Esquel. Se ha decidido estudiar el caso del Instituto de Seguridad Social y Seguros, por ser una significativa Obra Social en Chubut, poseyendo mas de 100.000 afiliados ante una población de 500.000 habitantes que tiene la provincia; y, particularmente, en la ciudad de Esquel, se trata de una obra social donde 1/3 de la población tiene como obra social, SEROS. Para ello se utilizaron dos encuestas, que buscaron medir cómo se percibe el servicio y cuáles son las expectativas del afiliado; y una entrevista realizada a la Delegada local de la obra social en la ciudad de Esquel a fin de conocer e interiorizarse en la Institución y sus valores. Dando como resultado que dimensiones como la Amabilidad y cortesía, la Capacidad de respuesta y Transparencia son aspectos críticos a mejorar ya que han sido señaladas como pilares por los afiliados y tienen reducido el nivel de satisfacción. A ellas se le agrega la Competencia, que si bien el afiliado se encuentra satisfecho, es la principal expectativa que desean cumplimentar por lo que es necesario reforzarlo y no desatenderlo en pos de la mejora continua.

- ✓ Sánchez, Homero (2014); con su trabajo denominado "*Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una PYME con mercado local*" para obtener el grado de licenciado por la Universidad Nacional Autónoma de México. El trabajo tiene como objetivo general; la viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una PYME

con mercado local. Utiliza como técnicas y herramientas; la parte estadística y entrevistas a los involucrados. Uno de sus principales resultados es; que la calidad no se incluye en los niveles de objetivos por parte de las empresas por lo que muchas veces conlleva al fracaso de su visión o misión como empresa. Así, una de sus conclusiones consiste en que la calidad aplicada es atender en ser un modelo de calidad para toda la empresa donde los actos que desarrolle la empresa se puede desarrollar de manera correcta y un estado óptimo.

- ✓ Campos, Seguro (2013); con su trabajo denominado *“Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011”* para obtener el grado de licenciado por la Universidad Técnica de Ecuador. El trabajo tiene como objetivo general; Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. Sus técnicas e instrumentos empleados son; las encuestas y entrevistas. Entre los principales resultados y conclusiones tenemos; que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales, no existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento, se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos, al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.

A nivel Nacional.-

- ✓ Castro Crisostomo, Maribel Roxana (2015); con su trabajo de investigación denominado “*Gestión Administrativa y el Control Interno en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Huancavelica- 2012*” para obtener el título de Contador por la Universidad de Huancavelica. El trabajo tiene por objetivo general; hallar los motivos de la deficiencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, para que, de esta manera se pueda conocer si en dicha Entidad existe una relación directa entre la organización institucional y la falta de control interno -y otras posibles razones- en sus deficientes resultados como órgano descentralizado. La población es de 63 trabajadores, por lo que la muestra seleccionada es de 36 trabajadores compuesta entre el personal nombrado y contratado, que integran las diferentes áreas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta escrita cuyo instrumento fue un cuestionario de diez preguntas a los trabajadores de la entidad. Como resultado de la investigación de acuerdo a la hipótesis se concluye que no existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y el control interno, como tampoco existe una relación entre la organización y el ambiente de control y tampoco hallamos una relación entre la dirección y las actividades de control.

- ✓ Salazar Catalan, Lesly Karin (2014); con su trabajo de investigación denominado “*El control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*” para obtener el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Gerencia Pública por la Pontificia Universidad Católica del Perú. El trabajo tiene como objetivo general; demostrar que

el Control Interno es una herramienta de apoyo para el gerente público de hoy, pues lejos de entorpecer las actividades inherentes a las funciones públicas, principalmente en el gerenciamiento público, el Control Interno busca brindar una seguridad razonablemente de que en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales, también se alcanzarán objetivos gerenciales relacionados con la calidad de los servicios públicos que se prestan, el cumplimiento del marco normativo, haciendo un buen uso del recurso público. Para ello se realizó cuatro (04) tipos de encuestas virtuales, para ser respondidas por gerentes públicos de los Órganos de Línea de los Ministerios y de la Presidencia de Consejo de Ministros, personal de los Órganos funcionales, Jefes de los Órganos de Control Institucional (OCI) y sus auditores, todos ellos comprendidos dentro de nuestro alcance de estudio, es decir que cumplan funciones dentro de los diecisiete (17) Ministerios y la Presidencia del Consejo de Ministros. Llegando a la conclusión que resultaría imposible efectuar un control externo sobre la base de información limitada – por no tener todos los elementos de juicios para recaer en una conclusión que apruebe o desaprobe la conducta del servidor y/o funcionario público.

- ✓ Fernández (2016), en su trabajo de investigación denominada *“Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 empleando la metodología de la guía del pmbok para una empresa de construcción de edificios modulares de material prefabricado”* para obtener el grado de Ingeniero Industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tiene como fin otorgarle a la empresa una mejor imagen, en rentabilidad, productividad y competitividad en el mercado en donde se desarrolla, colocando como objetivo principal lograr obtener

la satisfacción de nuestros clientes a través del cumplimiento de los estándares y requisitos establecidos por las condiciones del proyecto. Presenta una población de clientes internos (todo el personal involucrado en la organización) y de los clientes externos (proveedores y consumidores), con un instrumento de medición denominado guía del PMBOK que complementa a la norma ISO 9001:2008, cumpliendo las funciones de diseñar y organizar a la empresa en análisis, para lograr que ambas se relacionen. Posteriormente se concluye demostrando que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 a través del apoyo de la guía del PMBOK, brinda importantes beneficios a la organización que lo justifica en el último capítulo de esta tesis.

- ✓ Calderón (2014), presenta una investigación que lleva por nombre *“Diagnóstico y propuesta de mejora del proceso de control de la calidad en una empresa que elabora aceites lubricantes automotrices e industriales utilizando herramientas y técnicas de la calidad”*, con el fin de obtener el grado de Ingeniero Industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Presenta como objetivo principal utilizar estos conocimientos de ingeniería de la calidad es la reducción sistemática de la variabilidad en las características claves del producto. Siendo la población objetiva las 30 personas que laboran dentro de la empresa que se encuentran en el área de producción. Como instrumento se utilizaron entrevistas al personal y un cuestionario. Se llegó a la conclusión que es necesaria la implementación de propuestas de mejora ya que eso generaría un aporte significativo a la empresa en cuanto prestigio y nivel de producción.

- ✓ Bonilla (2013), en su investigación denominada “La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las MYPES de la confección textil” la cual presenta como objetivo relacionar la gestión de la calidad de las MYPES de la confección textil de Lima y Callao con los costos generados por desechos y desperdicios. La muestra fue de 27 mypes de la confección textil, y concluye que existe una correlación inversa entre la calificación de la gestión de la calidad y los costos por desechos y desperdicios.

A nivel Local.-

- ✓ Yuliana, Mariño (2014), con el trabajo denominado “*Mejoramiento de la Calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister del distrito de Trujillo - La libertad del 2014*”, con el fin de obtener el grado de Maestro en Ciencias con mención en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Responsabilidad Social Corporativa por la Universidad Nacional de Trujillo, el cual tiene por objetivo general determinar el mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la satisfacción del cliente en la Empresa MÍSTER DENT del Distrito de Trujillo / La Libertad. Sus técnicas e instrumentos son la entrevista y estadístico. Entre sus principales resultados y a modo de conclusiones consiste en; que se aplicó un sistema gestión de la calidad en el cual se pudo determinar en la pos muestra que los clientes empiezan a opinar, empezamos a obtener el concepto cualitativo del servicio, el tema principal era buscar y conocer la opinión de los clientes; primero se logró que opinaran y se redujo el no opina e indiferente a 0% y segundo se vio un incremento en la calidad del servicio, se aplicó un sistema de gestión de calidad, el cual nos impulsa

a que siempre estar haciendo el proceso de mejora continua aplicando la adaptación de las Normas ISO 9001:2008.

1.3. Teorías Relacionadas Al Tema

1.3.1. Teorías relacionadas con el control de calidad

1.3.1.1. Calidad

La calidad es para W. Edwards Deming, autor citado por (Méndez, 2013): “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Por su parte, Joseph M. Juran, autor citado por (Méndez, 2013) “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

Afirma Kaoru Ishikawa, autor citado por (Méndez, 2013) “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

Señala, Philip B. Crosby, autor citado por (Méndez, 2013) “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con

esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Por ende, podemos decir que calidad es el cumplimiento de los lineamientos que establece una empresa, a fin de otorgar un producto o servicio con los mínimos errores, pero que al mismo tiempo tenga excelentes características para el cliente. Sin embargo, no existe una concepción única del término calidad, puesto que ello puede ser determinado por la empresa, dependiendo del servicio o producto que va a brindar, o por el grado de satisfacción del cliente, por lo que a continuación trataremos brevemente sobre algunas perspectivas conceptuales de la calidad, a fin de poder tener mayor entendimiento sobre el tipo de control que se realiza a éste.

1.3.1.2. Calidad objetiva y calidad subjetiva

La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos. Está implícita en los conceptos de calidad como excelencia, la calidad como conformidad con las especificaciones o basada en el producto, y la calidad como aptitud para el uso. (Camisón, Cruz, & González, 2014)

Por otro lado, la calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente. (Camisón, Cruz, & González, 2014)

1.3.1.3. Calidad estática y calidad dinámica

La calidad expresada en términos de superioridad absoluta o de conformidad con las especificaciones transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil. En

cambio, la calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor. Por tanto, la calidad no es un blanco fijo que se alcanza una vez que se logra cierto nivel, sino un proceso de mejora continua. La evolución constante no la frena siquiera el cumplimiento actual de las expectativas del cliente, pues se puede seguir trabajando para anticipar su cambio y preparando a la empresa y sus productos para responder a demandas latentes de manera rápida y flexible. (Camisón, Cruz, & González, 2014)

1.3.1.4. Calidad absoluta y calidad relativa

Para (Camisón, Cruz, & González, 2014) la calidad se valora de forma absoluta, con independencia de la persona, y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada.

Por otro lado, la definición de la calidad de servicio adopta una visión relativa, admitiendo que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes. Al venir dada la calidad por la percepción del cliente, no puede definirse absolutamente. La definición de calidad por cada empresa deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes, pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso. (Camisón, Cruz, & González, 2014)

1.3.1.5. Calidad interna y calidad externa

El concepto de calidad interna hace hincapié en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad. Por tanto, si una empresa elabora un producto eficientemente, garantizando su conformidad, fiabilidad y

uniformidad, será adquirido en el mercado. En cambio, desde la perspectiva externa, nacida en el auge de mercados de compradores, enfatiza la eficacia, entendida en el sentido de que la principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes, aun a costa de relegar la eficiencia. (Camisón, Cruz, & González, 2014)

1.3.1.6. Calidad como excelencia

Según (Camisón, Cruz, & González, 2014), “El concepto se aplica para describir los productos con los máximos estándares de calidad en todas sus características. Este concepto de calidad tiene su importancia para incidir en la trascendencia de la calidad de diseño, que marca el grado de experiencia del producto”.

1.3.1.7. Calidad total

El concepto de calidad total se revela multidimensional incorporando tanto la dimensión interna o productiva como la dimensión externa o de mercado y las dimensiones que operativizan las expectativas del resto de grupos de interés. (Camisón, Cruz, & González, 2014)

Para (Manene, 2012) La calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización. La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

Es así, que de estas perspectivas conceptuales, obtenemos tres conclusiones: 1. La calidad tiene diferentes acepciones. 2. A pesar de no tener un único concepto, es viable determinar que todos los conceptos coinciden en que la calidad busca brindar un servicio o producto con las mejores condiciones, con bajos costos de producción, en aras de lograr la satisfacción del cliente y por tanto el crecimiento de la empresa. 3. Es importante, que exista un control sobre la calidad, puesto que va determinar los posibles errores en la producción o en el otorgamiento de un servicio a fin de mejorarlo y optimizarlo.

1.3.1.8. Círculo de calidad

Según (Colunga, 2013), “el círculo de calidad es conocido también como la reacción en cadena de la calidad y como la reacción en cadena de Deming. (...) El mejorar la calidad permite: reducir los costos, bajar los precios, capturar el mercado, mantener el negocio y proporcionar más empleos”.

Asimismo, (Colunga, 2013) señala que el círculo de calidad consiste en la repetición de cuatro pasos:

- **Planear:** ¿Cuáles podrían ser los logros más importantes para esta empresa y/o para este grupo de trabajo? ¿Qué cambios serían convenientes? ¿De qué datos se dispone? ¿Se requieren más observaciones? ¿Cuáles? Decidir qué analizar, como hacerlo. Recabar información y, basados en ella, planificar y programar un cambio.
- **Ejecutar:** Llevar a cabo el cambio decidido y planeado anteriormente, preferiblemente a pequeña escala.
- **Observar:** Vigilar los efectos producidos por el cambio.
- **Medir:** Verificar los resultados. ¿Qué aprendimos? ¿Qué mejoramos? ¿Dónde estamos ahora?

1.3.1.9. Gestión de calidad

Señala (Drummond, 2014) que, “en la gestión de la calidad en las empresas de servicios y en la fabricación de productos, la clave de la calidad es la satisfacción del cliente. En la prestación de un servicio, satisfacción del cliente significa cumplimiento de las expectativas. Y cumplir con las expectativas significa a su vez: Identificar los principales determinantes de la calidad; manejar las expectativas del cliente; impresionar al cliente; instruir al cliente; crear sistemas de apoyo fiables; solicitar al cliente su opinión”.

1.3.1.10. Costos de calidad

Afirma (Colunga, 2013), que son los costos generados por asegurar que los productos, los servicios, los procesos, y los sistemas cumplan con los requerimientos.

Asimismo, establece que es una técnica contable y una herramienta administrativa que proporciona a la alta dirección los datos que le permitan identificar, clasificar, cuantificar monetariamente y jerarquizar las erogaciones de la empresa, a fin de medir en términos económicos las áreas de oportunidad y el impacto monetario de los avances del programa de mejora que está implementando la organización para optimizar los esfuerzos por lograr mejores niveles de calidad, costo y/o servicio que incrementen su competitividad y afirmen la permanencia de la misma en el mercado. (Colunga, 2013)

1.3.1.11. Control de calidad

Según (Sotomayor, 2015), “El control en la organización, como en toda actividad humana, sistematiza la verificación de las operaciones con el objetivo principal de lograr su

eficiencia, eficacia, economía y transparencia. Su empleo propicia un funcionamiento armonioso”.

Por su parte (Besterfield, 2014) afirma que, “El control de calidad es el uso de técnicas y actividades para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto o servicio. (...) Cuando se usa el término de calidad, solemos imaginar un excelente producto o servicio que cumple o rebasa nuestras expectativas. Estas expectativas se basan en el uso que se pretende dar y en el precio de venta”.

En ese sentido, consideramos que el control de calidad versa sobre la verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos por las empresas a fin de otorgar un servicio o producto de calidad; es decir, bueno, eficiente, con las mejores condiciones y características.

1.3.2. Teorías relacionadas con el control de calidad en el servicio de inscripción de grados y títulos

1.3.2.1. Naturaleza Organizativa y Normativa de SUNEDU.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (en adelante, SUNEDU) es un Organismo Técnico Especializado adscrito al sector Educación y es autónomo para el ejercicio de sus funciones, además de tener naturaleza jurídica de derecho público interno (Ley N° 30220, 2014).

Según el artículo 15 de la (Ley N° 30220, 2014), son funciones de la SUNEDU: la administración del Registro Nacional de Grados y Títulos, y aprobar de sus instrumentos de gestión.

De conformidad con el (Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU, 2014), es función que la Dirección de

Documentación Universitaria e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos ejerce a través de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, “administrar el Registro Nacional de Grados y Títulos”.

De esta manera, podemos precisar que la SUNEDU tiene por objeto normar el procedimiento para la inscripción obligatoria de diplomas de grados académicos y títulos profesionales otorgados por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior facultadas para otorgarlos.

Es así que, es importante que los diplomas de grados académicos y títulos profesionales publicitados por el Registro Nacional de Grados y Títulos, se encuentren conforme a ley, es decir que la calificación registral realizada por el Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, haya seguido los parámetros establecidos por las normas legales y cumplan los requisitos establecidos para su inscripción; pues de no ser así, se publicitarían inscripciones afectadas por vicios, errores u omisiones, que conllevarían a que el Registro Nacional de Grados y Títulos publicite información inexacta. Por lo cual, es necesario que exista una fiscalización posterior sobre los mismos, a fin de verificar que el servicio registral brindado ha sido eficiente, transparente y oportuno.

Al respecto, el control de calidad es de vital importancia, ya que tiene como finalidad detectar las deficiencias más recurrentes en las decisiones de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, sean estas inscripciones u observaciones, que se producen como resultado del proceso de calificación. Ello, con el objetivo principal de unificar criterios en materia registral y mejorar la calidad del servicio de inscripción que brinda la SUNEDU.

En ese sentido, es primordial para la SUNEDU, controlar los niveles de eficiencia y eficacia del servicio de inscripción registral, proponiendo las metas de productividad, los mecanismos para alcanzar dichas metas, así como las acciones correctivas de los problemas que se adviertan de los informes de control de calidad.

Es por ello, que teniendo en cuenta la importancia de un servicio registral eficiente y de calidad, para el otorgamiento de seguridad jurídica a través de la publicidad que otorga la SUNEDU, respecto de la inscripción de los diplomas de grados académicos y títulos profesionales en el Registro Nacional de Grados y Títulos, la presente investigación busca determinar la relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la SUNEDU.

1.3.2.2. Registro Nacional de Grados y Títulos

El Registro Nacional de Grados y Títulos (en adelante, el Registro) es un instrumento que ofrece seguridad jurídica, en el que se consigna la información de los datos de los diplomas de los grados y títulos otorgados por universidades, instituciones y escuelas de educación superior. (Resolución N°009-2015-SUNEDU/CD, 2015).

Es una base de datos pública, que garantiza autenticidad, exactitud y validez de la información que contiene, otorgando seguridad jurídica a través de su publicidad, toda vez que permite el acceso y conocimiento de sus inscripciones, a todos los ciudadanos.

1.3.2.3. Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos

El Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos (en adelante, Reglamento) ha sido aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2015-SUNEDU/CD – publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 24 de diciembre de 2015 - y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 038-2016-SUNEDU/CD - Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 13 de noviembre de 2016 -, la Resolución de Consejo Directivo N° 010-2017-SUNEDU/CD - Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 22 de marzo de 2017 - y Resolución Directoral N° 009-2017-SUNEDU-02-15.

El Reglamento tiene por objeto normar el procedimiento para la inscripción de diplomas de grados y títulos otorgados por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior, en el Registro, tal como lo establece la Ley Universitaria (Resolución N°009-2015-SUNEDU/CD, 2015).

Entre los principios de la (Resolución N°009-2015-SUNEDU/CD, 2015), encontramos el Principio de Legitimación, el cual establece que:

El contenido del Registro se presume exacto y válido. Producen todos sus efectos y legitiman al titular para actuar conforme a ellos, mientras no se rectifiquen por mandato administrativo o judicial.

El principio en mención permite que los titulares de los diplomas puedan actuar de forma legítima respecto del grado y/o título inscrito en el Registro.

1.3.2.4. Inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos

Conforme señala el Reglamento, son de obligatoria inscripción en el Registro, los diplomas de grados académicos, títulos profesionales y títulos de segunda especialidad profesional. Asimismo, el Secretario General es el encargado de presentar la solicitud de inscripción dirigida a la Unidad de Registro de Grados y Títulos (Resolución N°009-2015-SUNEDU/CD, 2015).

Compete a las universidades, instituciones y escuelas de educación superior, la elaboración de los diplomas considerando la información contenida en el Anexo N° 03 del Reglamento (Resolución N°009-2015-SUNEDU/CD, 2015).

El artículo 4 de la (Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, 2017), que modifica el artículo 12 del Reglamento, estableció como requisitos de inscripción, los siguientes:

- a) Solicitud dirigida al Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, informando los nuevos grados académicos y títulos profesionales otorgados.
- b) Padrón de grados académicos y títulos profesionales impreso debidamente visado por el Secretario General o quien haga sus veces.
- c) DVD-ROM debidamente rotulado con el nombre de la universidad, institución o escuela superior, según corresponda y número de oficio, conteniendo:
 - c.1) Padrón de Grados Académicos y Títulos Profesionales en formato de hoja de cálculo.

c.2) Diploma escaneado en anverso y reverso en archivo PDF con resolución de 200 x 100 dpi. El nombre del archivo debe contener los tres (03) dígitos del código de la universidad, seguido de un guion bajo, el número del Documento de Identidad guion bajo y letra inicial del grado académico que corresponda.

c.3) De corresponder, señalar el enlace URL donde se encuentra alojado el trabajo de investigación mediante el cual se optó el grado académico o título profesional, en el repositorio académico digital de la universidad de origen. Cuando no sea posible señalar el enlace, se adjunta el archivo del trabajo de investigación.

La unidad de Registro de Grados y Títulos califica la solicitud en un plazo de siete (07) días hábiles. En caso se detecten errores o falta de información, por única vez se comunica a la universidad, institución o escuela de educación superior autorizada a otorgar grados y títulos para que subsane los errores u observaciones advertidos. El plazo para efectuar dicha subsanación es de siete días hábiles. Mientras se encuentre pendiente la subsanación es aplicable lo previsto en los numerales 125.3.1 y 125.3.2 de la Ley N° 27333, Ley del Procedimiento Administrativo General (Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, 2017).

Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la Unidad de Registro de Grados y Títulos considera no presentada la solicitud de inscripción solo respecto a los grados académicos y títulos profesionales observados (Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, 2017).

En ese sentido, serán criterios de control posterior, el cumplimiento de los plazos y la debida presentación de los requisitos establecidos en el Reglamento.

No obstante lo señalado en el párrafo precedente, el Reglamento ha establecido otros criterios que deberán tenerse en consideración al momento de calificar la solicitud de inscripción, los cuales son:

1.3.2.5. Contenido de los diplomas

El artículo 1 de la (Resolución Directoral N° 009-2017/SUNEDU-02-15, 2017), resuelve “modificar el Anexo N° 3 – “Instrucciones para el contenido del diploma” del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos”.

Establece que la elaboración de los diplomas debe contener un mínimo de información, la cual se detalla a continuación:

Anverso del diploma

- Nombre de la universidad, institución o escuela.
- Nombre de la facultad.
- Carrera/programa.
- Nombre de la Escuela de Posgrado.
- Apellido paterno.
- Apellido materno.
- Nombres.
- Denominación del grado académico o título profesional.
- Fecha diploma original.

- Rector/Director.
- Nombres y apellidos del Rector/Director.
- Secretario General.
- Nombres y apellidos del Secretario General.
- Decano/Director de Posgrado/Responsable Académico.
- Nombres y apellidos del Decano/Director de Posgrado/Responsable Académico.

Reverso del diploma

- Código de la universidad, institución o escuela.
- Tipo de documento.
- Número de documento.
- Abreviatura grado/título.
- Modalidad de obtención del grado o título.
- Modalidad de estudios.
- País de procedencia de la reválida.
- Universidad de procedencia del grado o título revalidado.
- Denominación del grado/título revalidado.
- Número de resolución.
- Fecha de la resolución de Consejo Universitario.
- Número de diploma.
- Tipo de emisión del diploma.

- Fecha de diploma duplicado.
- Libro.
- Folio.
- Registro.

Con la finalidad de no perjudicar a las universidades, instituciones y escuelas de educación superior, el artículo 4 de la (Resolución Directoral N° 009-2017/SUNEDU-02-15, 2017), estableció:

Un plazo de sesenta (60) días hábiles contados desde la publicación de la presente Resolución Directoral, para adecuarse a los Anexos N° 3 y N° 4 materia de modificación, para fines del registro de grados académicos y títulos profesionales en el Registro Nacional de Grados y Títulos.

La (Resolución Directoral N° 009-2017/SUNEDU-02-15, 2017), estableció su publicación en el Portal Institucional de la SUNEDU, entrando en vigencia los Anexos N° 3 y N° 4, el 5 de octubre de 2017.

En ese sentido, será materia de control, la verificación de la adecuación de los diplomas, debiendo contener como mínimo, la información del Anexo N° 3 del Reglamento.

1.3.2.6. Padrón de registro

Como se mencionó en el artículo 12 del Reglamento, modificado por el artículo 4 de la (Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, 2017), es requisito para la solicitud de inscripción, el padrón de grados académicos y títulos profesionales (impreso y digital), el cual consta de cincuenta (50) campos detallados en el Anexo N° 04 del Reglamento,

modificado por la (Resolución Directoral N° 009-2017/SUNEDU-02-15, 2017), los cuales se describen a continuación:

- **CODUNIV:** Código de la universidad, institución o escuela.
- **RAZ_SOC:** Razón social de la universidad, institución o escuela.
- **MATRI_FEC:** Fecha de matrícula.
- **FAC_NOM:** Nombre de la facultad.
- **CARR_PROG:** Carrera/programa.
- **ESC_POS:** Nombre de Escuela de Posgrado.
- **EGRES_FEC:** Fecha de egresado.
- **APEPAT:** Apellido paterno.
- **APEMAT:** Apellido materno.
- **NOMBRE:** Nombres.
- **SEXO:** Sexo.
- **DOCU_TIP:** Tipo de documento.
- **DOCU_NUM:** Número de documento.
- **PROC_BACH:** Procedencia del bachiller.
- **GRAD_TITU:** Grado académico o título profesional.
- **DEN_GRAD:** Denominación del grado académico o título profesional.
- **SEG_ESP:** Especialidad.

- **TRAB_INV:** Nombre completo del trabajo de investigación/tesis/trabajo de suficiencia profesional/trabajo académico.
- **NUM_CRED:** Número de créditos.
- **REG_METADATO:** URL del trabajo de investigación/tesis/trabajo de suficiencia profesional/trabajo académico.
- **PROG_ESTU:** Nombre de programa de estudios.
- **PROC_TITULO_PED:** Procedencia del título pedagógico.
- **MOD_OBT:** Modalidad de obtención del grado o título.
- **MOD_EST:** Modalidad de estudios.
- **ABRE_GYT:** Abreviatura grado/título profesional.
- **PROC_REV_PAIS:** País de procedencia del grado o título revalidado.
- **PROC_REV_UNIV:** Universidad de procedencia del grado o título revalidado.
- **PROC_REV_GRADO:** Denominación del grado/título revalidado.
- **RESO_NUM:** Número de resolución.
- **RESO_FEC:** Fecha de resolución de Consejo Universitario.
- **DIPL_FEC_ORG:** Fecha diploma original.
- **DIPL_FEC_DUP:** Fecha diploma duplicado.

- **DIPL_NUM:** Número diploma.
- **DIPL_TIP_EMI:** Tipo de emisión del diploma.
- **REG_LIBRO:** Libro.
- **REG_FOLIO:** Folio.
- **REG_REGISTRO:** Registro.
- **CARGO1:** Rector/Director.
- **AUTORIDAD1:** Nombres y Apellidos del Rector/Director.
- **CARGO2:** Secretario General.
- **AUTORIDAD2:** Nombres y Apellidos del Secretario General.
- **CARGO3:** Decano/Director de Posgrado/Responsable Académico.
- **AUTORIDAD3:** Nombres y apellidos de Decano/Director de Posgrado/Responsable Académico.
- **PROC_PAIS_EXT:** Procedencia del país del pre-requisito realizado en el extranjero.
- **PROC_UNIV_EXT:** Procedencia de la universidad del pre-requisito realizado en el extranjero.
- **PROC_GRADO_EXT:** Denominación del grado del pre-requisito realizado en el extranjero.
- **REG_OFICIO:** oficio.
- **FEC_MAT_PROG:** Fecha de matrícula del programa.

- **FEC_INICIO_PROG:** Fecha de inicio del programa.
- **FEC_FIN_PROG:** Fecha de fin del programa.

Del mismo modo, de conformidad con lo señalado por la (Resolución Directoral N° 009-2017/SUNEDU-02-15, 2017), las universidades, instituciones y escuelas de educación superior adecuarán el padrón de registro presentado en la solicitud de inscripción, a lo establecido por el Anexo N° 4, a partir del 5 de octubre de 2017.

En ese sentido, será materia de control, la verificación del correcto llenado del padrón de registro.

1.3.2.7. Registro de Datos de Autoridades

Antes conocido como Registro de Firmas de Autoridades, cambió su denominación a Registro de Datos de Autoridades, en virtud de lo regulado en el artículo 3 de la (Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, 2017).

De conformidad con el artículo 4 de la (Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, 2017), que modifica el artículo 5 del Reglamento, el Registro de Datos de Autoridades es la base de datos que registra la información proporcionada por las universidades, instituciones y escuelas de educación superior, respecto de la elección o designación de sus autoridades, conforme lo establece la Ley Universitaria. Además, es indispensable para la inscripción de diplomas de grados y títulos porque permite verificar que las autoridades que suscriben los diplomas, sean competentes y se encuentren con mandato vigente.

Asimismo, conforme la (Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, 2017), “las autoridades universitarias, que registran sus datos son: Rector, Vicerrector(es), Secretario

General, Director de Postgrado y Decanos, o quien hagan sus veces”.

1.3.2.8. Pre-requisitos de grados y títulos

El artículo 3 de la (Resolución N° 038-2016-SUNEDU/CD, 2016), resuelve modificar la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento, estableciendo:

Para proceder con el registro del grado de maestro, se debe tener registrado el grado de bachiller y para registrar el grado de doctor se debe tener registrados el grado de bachiller y maestro. Sin perjuicio de ello, procede el registro de los grados académicos de maestro y/o doctor obtenidos en el territorio nacional, cuando los respectivos pre-requisitos académicos fueron obtenidos en el extranjero.

Asimismo, la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la (Resolución N°009-2015-SUNEDU/CD, 2015), establece que, para obtener el título profesional, requiere, entre otros, el grado de bachiller, y para obtener el título de segunda especialidad profesional, requiere, entre otros, licenciatura u otro título profesional equivalente.

En ese sentido, será materia de control posterior, la verificación del cumplimiento de los pre-requisitos establecidos en el Reglamento, de conformidad con la Ley Universitaria.

1.3.2.9. Correcciones en el Registro Nacional de Grados y Títulos

De conformidad con el artículo 15 del Reglamento, modificado por el artículo 4° de la (Resolución N° 010-2017-

SUNEDU/CD, 2017), las solicitudes para la corrección de información en el Registro, tienen como sustento:

- a) Errores materiales en el Padrón de Grados Académicos y Títulos Profesionales.
- b) Errores en los datos del diploma que se encuentra inscrito en el Registro. Para tales fines, se adjunta el acuerdo o la resolución del Consejo Universitario que aprueba la corrección solicitada.
- c) Para la corrección de datos en el Registro como consecuencia de un procedimiento administrativo o proceso judicial, se adjunta el acuerdo o la resolución consentida que justifique la corrección en el Registro.

Al respecto, el primer sustento, es el más frecuente en las solicitudes de corrección presentadas. Por lo que, la implementación de un control de calidad de las inscripciones, permitirá determinar una reducción de la presentación de solicitudes de corrección.

1.3.3. Teorías relacionadas con el servicio de inscripción registral

1.3.3.1. Registros Públicos

Según Sanz Fernández, autor citado por (Gonzalez, 2016), “se entiende por Sistema Registral al conjunto de normas que en un determinado país regulan las formas de publicidad de los derechos reales sobre los bienes inmuebles a través del Registro de la Propiedad, así como el régimen y organización de esta institución”.

Por lo que podemos entender, es el conjunto de normas reguladoras de la institución del Registro de la Propiedad, tanto desde un punto de vista sustantivo, es decir, el valor de

los asientos como forma de constitución o publicidad de aquellos derechos, como desde un punto de vista formal, es decir, la organización y el régimen del Registro. (Gonzales, 2008)

Es así que, el Registro se construye sobre la base de una idea muy concreta: la publicidad existe para tutelar el interés a la notoriedad de ciertos hechos jurídicos, es decir, el sistema jurídico reconoce que hay un interés general en que determinados hechos sean conocibles por cualquiera. (Gonzales, 2008)

Para entablar cualquier relación jurídica se requiere, por lo menos, una relativa certeza sobre los presupuestos que hagan eficaz la transmisión: si se compra, por ejemplo, se necesita saber que el vendedor es el dueño y las cargas que pesan sobre el bien. El Estado busca satisfacer esa necesidad de información a través de la publicidad de datos relevantes para la vida jurídica. Por tanto, la razón de política legislature, que se encuentra detrás de la publicidad de los derechos sobre inmuebles se halla en impedir transferencias o cargas ocultas que afecten a terceros adquirentes, lo cual paralizaría el comercio y la circulación de la riqueza territorial, a causa de la falta de certeza respecto a la condición jurídica de los bienes inmuebles (determinación de su propietario y de las cargas que sufre). (Gonzales, 2008)

De manera gráfica, la Exposición de Motivos de la Primer Ley Hipotecaria Española de 1861, señala con gran claridad los defectos del sistema inmobiliario anterior a la creación del registro: “esas legislaciones están condenadas por la ciencia y por la razón, porque ni garantizan suficientemente la propiedad, ni ejercen saludable influencia en la prosperidad pública, ni asientan sobre salidas bases el crédito territorial, ni dan actividad a la circulación de la riqueza, ni moderan el

interés del dinero, ni facilitan su adquisición a los dueños de la propiedad inmueble, ni aseguran debidamente a los que sobre esta garantía prestan sus capitales".

En el Perú, Mediante Ley 26366, se crea el Sistema Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprueba el Estatuto de la SUNARP. La SUNARP es un organismo descentralizado autónomo de Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

1.3.3.2. Función de los Registros Públicos

Uno de los problemas fundamentales del Derecho privado es determinar la titularidad de los derechos, esto es, quien es la persona que puede otorgar eficazmente el acto de transferencia o disposición sobre un determinado bien. Desde muy antiguo se advirtió que el tema es sumamente complejo, ya que las adquisiciones a título derivativo implica siempre la necesidad de una investigación preliminar respecto al poder de disposición involucrado por el enajenante, al que se le exige la prueba de ser propietario o titular del derecho. En efecto, de conformidad con lo manifestado por Francisco Messineo, autor citado por (Gonzales, 2008) cuando el adquirente recibe a título derivativo un bien, la eficacia de su adquisición depende de la existencia del derecho en su causante, y así sucesivamente hasta remontarse al propietario original. La dificultad que entraña probar toda esta cadena de sucesivas transmisiones se llamó desde muy

antiguo como probatiodiabolica, lo que alude a una prueba muy difícil o imposible de alcanzar. (Gonzales, 2008)

En este sentido, la publicidad registral confiere certeza y seguridad jurídica al derecho real inscrito, al amparo del Principio de la Fe Pública Registral- art. 2014 CC. No resulta suficiente la puesta en conocimiento de ciertos actos relevantes para la vida del tráfico, ya que el registro necesita desencadenar oponibilidad – eficacia sustantiva – la incidencia de los actos inscritos en la esfera jurídica de los terceros en general. Puede decirse que el Registro es la institución y la publicidad es la esencia o contenido de la institución. El registro recibe, depura y ordena la información, para hacerla pública. Al gozar de publicidad, recién se desencadena la oponibilidad. (Amado, 2011)

1.3.3.3. Finalidad: Justicia y Seguridad en el tráfico jurídico

La finalidad del Registro es otorgar seguridad jurídica (con justicia) al tráfico inmobiliario, y para lograr ese fin se busca la máxima transparencia y certeza sobre determinadas situaciones jurídicas. Para relacionarse en el tráfico se requiere información y confianza en dicha información como necesario presupuesto de eficacia de las relaciones jurídicas. (Gonzales, 2008)

Según Pedro Flores, es una garantía que el derecho proporciona a los asociados respecto de la conservación y respeto de sus derechos, y que si éstos fueran violados le serán restablecidos o reparados. (Flores, 2007)

Para Marcial Rubio Correa, el principio de la seguridad jurídica forma parte consubstancial del Estado Constitucional de Derecho. La predictibilidad de las conductas (en especial, las de los poderes públicos) frente a los supuestos previamente

determinados por el Derecho, es la garantía que informa a todo el ordenamiento jurídico y que consolida la interdicción de la arbitrariedad. (Rubio, 2006)

La seguridad jurídica puede ser entendida como un principio jurídico general, consustancial a todo Estado de Derecho, en virtud del cual el Estado, como órgano rector de una sociedad, debe necesariamente asegurar ciertas condiciones mínimas a sus súbditos a modo de garantías, en cuanto al ámbito administrativo, judicial, legislativo, y en general, en todos aquellos ámbitos en los cuales intervengan investido de la soberanía estatal. (De Pomar, 2012)

Por otro lado, La Constitución nos menciona a la seguridad jurídica (sí a la seguridad personal en su artículo 2, inciso 24). Sin embargo, el Tribunal Constitucional ha tratado de ella en su jurisprudencia. El Tribunal considero que la seguridad jurídica es un principio consustancial al Estado constitucional de derecho, implícitamente reconocido en la Constitución. Se trata de un valor superior contenido en el espíritu garantista de la Carta Fundamental, que se proyecta hacia todo el ordenamiento jurídico y busca asegurar al individuo una expectativa razonablemente fundada respecto de cuál será la actuación de los poderes públicos y, en general, de toda la colectividad, al desenvolverse dentro de los cauces del Derecho y la legalidad. (Rubio, 2006)

1.3.3.4. Seguridad jurídica en los Registros Públicos

Es muy común la afirmación referida a que el Registro es un instituto destinado a otorgar seguridad jurídica a los derechos, ya sea para defender la adquisición realizada, ya sea para consolidar las transmisiones por realizarse. Lacruz Y Sancho, autores citados por (Gonzales, 2008), señalan que la finalidad primaria del Registro es la protección del tráfico y la

agilización de las transacción inmobiliarias, al suplir con una consulta las difíciles indagaciones sobre la titularidad de los bienes. Peña, autor citado por (Gonzales, 2008), considera que la seguridad proporcionada por los derechos inscritos facilita su tráfico y el crédito territorial; asimismo, ha contribuido al desarrollo de la economía (la construcción, la agricultura, la industria) y también ha permitido la multiplicación de los propietarios, en tanto se facilitan las adquisiciones a plazos.

Por tanto, la finalidad del derecho registral es arbitrar un sistema que permita conocer el estado de los derechos (por ejemplo: el propietario, los gravámenes, la situación física), facilitando de esta manera su tráfico patrimonial en condiciones armónicas de justicia y seguridad. En este sentido, la doctrina más moderna viene proclamando las ventajas de un sistema sin soluciones radicales, en donde la inscripción juegue un papel muy importante para la seguridad del tráfico, pero sin cerrar los ojos a la realidad extrarregistral. El Registro es una institución creada para dar respuesta a las apremiantes necesidades de facilitación del tráfico patrimonial, de certidumbre en la titularidad de los derechos y de estabilidad en la circulación de la riqueza, por lo que se debe encuadrar como una figura de seguridad justa, y no sólo ante un instituto de mera seguridad vaciado de contenido o sin finalidades valiosas. Detrás de ella subyace una racionalidad lógica y económica, así como un apego profundo por la conducta leal y honesta, es decir, por el acto bueno y justo. (Gonzales, 2008)

1.3.3.5. Publicidad registral

Según Corrado, autor citado por (Gonzales, 2004), “la publicidad registral es la declaración señalativa proveniente de órganos públicos dirigida a hacer patente la verificación de

hechos idóneos para producir modificaciones jurídicas que pueden interesar a la generalidad de los ciudadanos. El Registro como institución (e instrumento) sirve para hacer público lo que en él se recibe, depura, reelabora y ordena. Al hacerlo público y notorio, el Registro desencadena la oponibilidad, esto es, el efecto primario de toda publicidad en sentido técnico. Las razones que han inducido al Estado a reservar para sí la organización de la publicidad derivan de los fines de la seguridad y garantía que la generalidad de ciudadanos reclama, y que no podría dejarse librado a la voluntad de los particulares”.

1.3.3.6. Protección igualitaria frente a terceros

Se entiende por la garantía que brinda Registros Públicos de que la aplicación de la ley y protección del derecho será para todos por igual, de manera que tendrá seguridad y certeza de esta aplicación será efectiva y eficiente frente a terceros. (Gonzales, 2008)

En este sentido, no basta con la seguridad jurídica a rajatabla, esto es, proclamar la verdad dogmática del registro y olvidarse de sus límites intrínsecos (defectos, inexactitudes, imposibilidad de contradecir la realidad notoria, la posesión, etc.) y de sus límites extrínsecos (fraude, mala fe, etc.). Debemos recordar en este punto que una seguridad así entendida llevará inexorablemente a una situación de desorden o de incumplimiento de la ley (desuso de la norma). (Gonzales, 2008)

1.3.3.7. Principios registrales aplicables

Los principios registrales cumplen un rol fundamental en nuestro sistema registral, por cuanto son las bases, directrices, que constituyen reglas de orientación de la aplicación de las normas de carácter registral.

Para (Cabrera, 2000), los principios registrales permiten conocer al sistema que rige en determinado lugar; pues enuncian sus particularidades distintivas. También confieren la posibilidad de apreciar sus diferencias con otros sistemas registrales. Asimismo, expresan el grado de evolución y la forma como se ha organizado el sistema registral para alcanzar sus fines, esto es, la seguridad jurídica.

Es así que García García, autor citado por (Cabrera, 2000) expone que los principios registrales son “las normas, caracteres o rasgos básicos que tiene o debe tener un determinado sistema registral”. Señala que se trata de notas, caracteres o rasgos básicos del sistema porque no se pretende que los principios registrales sean una manifestación del concepto filosófico de los grandes principios, tampoco que sean principios generales del Derecho, Los principios registrales son dogmas o notas de una determinada disciplina, de un sistema o de una legislación, y concretamente, de la parte registral del Derecho Civil, que constituye el Derecho Inmobiliario Registral. Tales notas, caracteres o rasgos, para que merezcan la consideración de “principios”, han de ser básicos. Por tal razón, quedan excluidos aquellos que no son fundamentales o que son simples derivaciones de otros principios; asimismo, se trata de notas, caracteres o rasgos que tiene o debe tener un determinado sistema registral. Por un lado, constituyen manifestaciones del Derecho positivo, por lo que tienen el mismo valor que los preceptos de los que emanan. No se trata de elevarlos a la calidad de principios generales, ni de conferirles un valor por encima de la Ley, sino el resultante de la propia Ley. Se trata de expresar de una forma concisa y sistemática lo que la misma ley dice. Por otro lado, permiten exponer los aspectos que de hecho

pueden servir para perfeccionar la legislación registral. (Cabrera, 2000)

Los principios registrales en nuestro sistema registral peruano se encuentran normados en el Código Civil y en el Reglamento General de los Registros Públicos; sin embargo, consideramos pertinente precisar que solo abarcaremos los principios aplicables a los efectos de la inscripción, por ser materia de la presente investigación, los cuales son:

1.3.3.7.1. Principio de legitimación

En virtud del principio de legitimación se presume iuris tantum la exactitud del Registro, que el contenido del Registro refleja fielmente la realidad, en tanto no se declare su inexactitud. Esta presunción general de veracidad se despliega, en relación con el derecho inscrito, a favor de su propia existencia, pero también de la titularidad y contenido con que consta publicado. (De Reina, 2012)

Según Alvarez Caperochipi, autor citado por (Gonzales, 2004), el asiento registral premunido de la presunción de exactitud se convierte en una declaración sumaria de propiedad o de cualquier otro derecho a que se refiera, lográndose de esa manera el fin del Registro, cuál es, constituir una prueba de los derechos recayentes sobre una finca. Ese es el objetivo concreto del Registro, y para instrumentarlo debidamente el orden jurídico adiciona al asiento registral el carácter de: “título de legitimación, es decir, un signo suficiente que habilita al sujeto, respecto de todos, como titular de los derechos reales en la forma que manifiesta el Registro (aunque pueda no ser tal titular, o no tener los derechos el alcance que el Registro manifiesta)”.

La existencia de los llamados “títulos de legitimación” se justifica, según DE CASTRO, autor citado por (Gonzales,

2004), en: “evitar las dificultades y complicaciones que significaría la investigación de la realidad y validez de cada título de adquisición (...) la intervención del Estado ofrecer los medios para crear un modo fácil y claro de conocer las situaciones (...), con la seguridad suficiente para la vida jurídica normal”. La presunción de exactitud del Registro sirve para reputar como titular del derecho a quien aparezca así constatado en el asiento registral. Como toda presunción, ésta constituye una norma sobre la CARGA DE LA PRUEBA y, por tanto, quien invoque un derecho inscrito sólo necesita fundarse en su inscripción, la cual “per se” constituye prueba. Asimismo, el propietario está exento de la carga de la prueba cuando afirme su propiedad o que ésta se halla libre de gravámenes. Esta presunción, como tal, tiene importancia en el orden procesal, sea civil, penal o administrativo; aunque también alcanza sus efectos en el ámbito extrajudicial.

Al respecto en nuestro ordenamiento jurídico, con la dación de la ley N° 30313, se modifica el artículo 2013 del Código Civil, por lo que actualmente el principio de legitimación se encuentra regulado de la siguiente manera: “El contenido del asiento registral se presume cierto y produce todos sus efectos, mientras no se rectifique por las instancias registrales o se declare su invalidez por el órgano judicial o arbitral mediante resolución o laudo firme. El asiento registral debe ser cancelado en sede administrativa cuando se acredite la suplantación de identidad o falsedad documentaria y los supuestos así establecidos con arreglo a las disposiciones vigentes. La inscripción no convalida los actos que sean nulos o anulables con arreglo a las disposiciones vigentes”.

En ese sentido, podemos concluir que mediante el principio de legitimación: 1. Los asientos registrales se presumen

ciertos y producen todos sus efectos. 2. Legitiman al titular registral a actuar conforme a ellos, mientras no se rectifiquen en sede administrativa o se declare su invalidez vía judicial o arbitral. 3. Pueden y deben ser cancelados en sede administrativa solamente por dos supuestos: falsificación de documentos y suplantación de identidades. 4. La inscripción es no convalidante, es decir si existiera algún vicio u omisión de los requisitos de validez del acto o derecho que pudiera acarrear la anulabilidad o nulidad del mismo, su inscripción no la convalida.

De esta manera, este principio cumple un papel muy importante, ya que en base a él, el titular registral podrá defender la propiedad que ejerce sobre su derecho inscrito en el Registro respectivo, garantizándole a realizar las acciones correspondientes para la protección del mismo.

1.3.3.7.2. Principio de oponibilidad

Este principio ha sido definido “como aquel en cuya virtud los títulos de dominio o de derecho reales no inscritos ni anotados en el Registro, no afectan ni perjudican al tercero que inscribió su derecho en el registro. O dicho más brevemente, es aquel principio hipotecario en virtud del cual lo no inscrito no perjudica al que ha inscrito”. (Cabrera, 2000)

Por su parte, afirma (De Reina, 2012) que, “en este contexto, la oponibilidad significa, antes de nada, la presunción absoluta de conocimiento de lo que está inscrito, y parte del carácter declarativo de la inscripción, esto es, de la posibilidad de existencia de los derechos y relaciones registrables sin que se registren. De modo que podrá haber derechos no registrados susceptibles de conocerse, y por tanto imponerse, pero no podrá, a menos

que se inicie el pertinente expediente contradictorio, pasarse por alto lo registrado. Así concebido, el de oponibilidad se apoyaría indisolublemente en el principio de legitimación”.

Señala (Cabrera, 2000) que también puede ser definido en sentido positivo: por este principio los títulos de dominio o de derecho reales inscritos o anotados en el Registro, perjudican al tercero que no inscribió su derecho en el Registro. Su denominación varía según la perspectiva de su examen. Cuando lo tratamos teniendo como punto de referencia al “título no inscrito”, estamos ante su formulación negativa: principio de inoponibilidad de lo no inscrito. Nuestro sistema registral recoge el principio en su versión positiva: Art. 2022 y 1135 del Código Civil, los cuales señalan que:

Artículo 2022.- Para oponer derechos reales sobre inmuebles a quienes también tienen derechos reales sobre los mismos, es preciso que el derecho que se opone esté inscrito con anterioridad al de aquél a quien se opone.

(...)

Artículo 1135.- Cuando el bien es inmueble y concurren diversos acreedores a quienes el mismo deudor se ha obligado a entregarlo, se prefiere al acreedor de buena fe cuyo título ha sido primeramente inscrito o, en defecto de inscripción, al acreedor cuyo título sea de fecha anterior. Se prefiere, en este último caso, el título que conste de documento de fecha cierta más antigua.

1.3.3.7.3. Principio de fe pública registral

En virtud de este principio, “el tercero que adquiere en base a la legitimación dispositiva de un titular registral es mantenido en la adquisición a non domino que realiza, una vez que ha inscrito su derecho, con los demás requisitos exigidos por la Ley”.

La Exposición de Motivos del Código Civil destaca su importancia calificándolo como el más trascendental avance en materia de derecho registral, porque “constituye en todo sistema registral donde aparece, la médula central de su estructura y la expresión más clara de los alcances de la protección que el registro brinda al tráfico patrimonial”.

Por su parte, (De Reina, 2012) expresa que “en su virtud se protege al tercero que adquiera a título oneroso confiando precisamente en la exactitud de lo que consta publicado; confiando pues, en que quien le transmite se encuentra plenamente legitimado y en que no existe vicio o defecto en su título que impida la transmisión”.

Por este principio se protege fuertemente al tercero registral que hubiera adquirido algún derecho de persona que, en el registro, aparecía como titular y facultado para disponerlo. La protección despliega su eficacia en la adquisición a non domino. Como se advierte, guarda relación con el principio de legitimidad: si el contenido de los asientos registrales se debe presumir cierto y eficaz, lógico es proteger a quien adquiere bajo su amparo. Las inexactitudes que no consten en el Registro, no pueden perjudicar al tercer adquirente. (Cabrera, 2000)

Con la dación de la ley N° 30313, se modifica el artículo 2014 del Código Civil respecto del principio de fe pública registral, por lo que actualmente se encuentra regulado de

la siguiente manera: “El tercero que de buena fe adquiere a título oneroso algún derecho de persona que en el registro aparece con facultades para otorgarlo, mantiene su adquisición una vez inscrito su derecho, aunque después se anule, rescinda, cancele o resuelva el del otorgante por virtud de causas que no consten en los asientos registrales y los títulos archivados que lo sustentan. La buena fe del tercero se presume mientras no se pruebe que conocía la inexactitud del registro”.

1.3.3.7.4. Principio de legalidad

Amorós Guardiola, autor citado por (Cabrera, 2000) expone que el principio de legalidad “implica la necesidad de que los títulos inscribibles cumplan los requisitos legales necesarios para ser dotados de publicidad. Ello obedece a la idea, también básica en nuestro sistema registral, según la cual sólo deben inscribirse los títulos válidos y legalmente perfectos. Según el principio de legalidad, sólo es inscribible lo que es jurídicamente válido y eficaz”.

Por su parte, Pau Pedrón, autor citado por (Cabrera, 2000) manifiesta que, a diferencia de los Registros de información administrativa, la existencia de un control de legalidad o calificación (y la existencia de conexión entre los asientos registrales, o tracto sucesivo) constituye un rasgo propio de los Registros de seguridad jurídica. Expresa también que: “El control de la legalidad deriva de la finalidad misma de la publicidad, de manera que no cabe publicidad sin control de legalidad. Si la publicidad tiene por objeto el dar certidumbre a las relaciones jurídicas, ha de ofrecer datos contrastados, veraces: de lo contrario, no puede ofrecer confianza ni la merecerá”. (Cabrera, 2000)

Al respecto, (Menéndez, 2008) expresa que la organización registral parte de la premisa de que sus asientos deben concordar con la realidad jurídica externa al Registro. Para ello es necesario recurrir a un examen previo de los documentos inscribibles a fin de verificar que reúnen los recaudos exigidos por la legislación. Vemos configurado así el principio de legalidad, uno de los presupuestos que enmarca la actividad registral, por el cual sólo son inscribibles aquellos documentos válidos o sea conformados de acuerdo a las disposiciones vigentes.

Es así, que podemos afirmar que en mérito al principio de legalidad, se obliga al Registrador a contrastar el título presentado con la información con que la que cuenta Registros Públicos, aunado con la verificación de cumplimiento de los requisitos necesarios para cada acto o derecho, así como también la verificación de la adecuación a la normativa vigente, de manera que no existan discrepancias ni contradicciones, puesto que el Registrador solo inscribirá aquellos títulos válidos.

1.3.3.8. Calificación registral

Es el auténtico quicio de una deseable autonomía registral. En virtud de esta prerrogativa funcional, el Registrador debe censurar y juzgar, con plena responsabilidad, los documentos y libros en que desemboca el expediente inscriptorio, lo que, a su vez, constituye un derecho indeclinable este funcionario.

La función calificadora tiene sus justos límites. El Registrador deberá constreñir su trabajo a la comprobación de los presupuestos necesarios para extender el asiento interesado, evitando que el arbitrio funcional rebese los cauces de la propia responsabilidad. Pero, una vez

establecido el cauce, la flexibilidad legal debe permitir cierta holgura en movimiento en la fase de calificación. (Menéndez, 2008)

Los registradores han de conseguir el prestigio inherente a una institución que goza de autocriterio; será necesario potenciar una calificación plena, que genere la subsiguiente permanencia de las inscripciones que hizo viables. Por ello, el titular inscrito debería ser respetado con análoga intangibilidad a la que consigue quien logra una sentencia favorable, exonerándole de las molestias litigantes, de las que le libera la circunstancia de haber logrado inscribir su derecho, porque su posición jurídica fue robustecida previamente a la extensión del asiento, al superar con éxito la prueba de la calificación. (Menéndez, 2008)

Al respecto, el artículo 31 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de los Registros Públicos, establece que: “La calificación registral es la evaluación integral de los títulos presentados al registro que tiene por objeto determinar la procedencia de su inscripción. Está a cargo del Registrador y Tribunal Registral, en primera y en segunda instancia respectivamente, quienes actúan de manera independiente, personal e indelegable, en los términos y con los límites establecidos en este Reglamento y en las demás normas registrales.

En el marco de la calificación registral, el Registrador y el Tribunal Registral propiciarán y facilitarán las inscripciones de los títulos ingresados al registro”.

1.3.3.9. Naturaleza

En el primer aspecto, aspecto estructural, la calificación es una etapa del procedimiento registral. Dicho procedimiento es el conjunto encadenado de actos que se inicia con la

presentación del documento al Registro y termina con la formalización del asiento solicitado o con la denegación o suspensión del mismo. Pues bien las tres etapas fundamentales de tal procedimiento son: la presentación del documento, la calificación registral y el acto registral o decisión del Registrador, bien sea de formalizar el asiento, bien sea de denegarlo.

En el aspecto funcional, la calificación registral es una actividad y función del Registrador; por eso se habla de una función calificadora. El Registrador es el órgano a quien la ley atribuye competencia para realizar en exclusiva esa delicada e importante función. La función principal que el Registrador desempeña es dotar publicidad a los actos y situaciones jurídicas tipificadas legalmente como tales para investirlas de eficacia oponible. De esa función principal derivan las actividades o funciones instrumentales que el Registrador realiza y que, según el esquema de Antonio Pau, son principalmente dos: 1. Función calificadora. 2. Función documental o autenticadora. Dentro de esta segunda habría que distinguir, por una parte la autorización de los asientos como documentos públicos, y por otra parte la divulgación de los datos registrales, certificaciones y notas informativas. (Menéndez, 2008)

1.3.3.9.1. Objeto

La calificación registral se extiende al aspecto formal o documental, al aspecto subjetivo (capacidad de legitimación) y además, a la validez del acto. Éste último extremo es el más importante. Todo lo que signifique un requisito de validez es apreciable por el Registrador. (Menéndez, 2008)

La palabra validez debe ser entendida en sentido amplio como sinónimo de eficacia, de manera que no podrán inscribirse los contratos ineficaces, nulos, anulables, rescindibles, etc. El tema de la validez del acto resulta complejo y difícil, porque depende de la prueba que se tenga y la prueba registral siempre es mucho más limitada que la judicial. Los Registradores sólo han de tener en cuenta lo que resulte del documento y de los asientos del Registro. Por eso, aunque al Registro sólo pueden acceder los actos perfectos y el acto nulo no se deben inscribir nunca, sin embargo el artículo 33 dice que la inscripción no convalida actos y contratos que sean nulos con arreglo a las leyes: la incorporación de la publicidad no convierte lo nulo en válido. (Menéndez, 2008)

1.4. Formulación Del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017?

1.5. Justificación Del Estudio

La presente investigación se justifica desde seis enfoques; conveniencia, relevancia social, implicancias prácticas, valor teórico, aporte legal y utilidad metodológica; en tal sentido veamos las siguientes razones:

Se justifica en términos de conveniencia pues, urge una dinamización y dotación de eficiencia a los procedimientos de registro de grados y títulos de todas las universidades a nivel nacional.

Además tiene relevancia social; toda vez que permitirá demostrar que la implementación de un control de calidad coadyuva a mejorar

el servicio de inscripción de grados y títulos de la SUNEDU, orientada a la creación de valor público, con la mejora continua y aumente el grado de satisfacción y seguridad de los administrados.

Asimismo, el presente trabajo se justifica en implicancias prácticas; toda vez que la SUNEDU al tener un servicio de calidad en los actos públicos permite controlar la calidad de sus decisiones, optimizando sus criterios de registro y sobre todo, efectuar la función acorde a las leyes y bajo el principio de un buen gobierno, donde la transparencia sea la expresión del seguimiento fiel y correcto de la función.

La presente investigación se justifica en su valor teórico; toda vez que aportará con nuevos conocimientos sobre el control posterior o fiscalización posterior de los actos administrativos a fin de que las finalidades de la SUNEDU sean actos de calidad en el servicio público que se brinda a los administrados.

El aporte legal del trabajo es relevante en la medida de que va a posibilitar la organización de una normativa sistémica y unificada para facilitar los procesos de inscripción y seguridad jurídica de los administrados.

Finalmente, el presente trabajo justifica su utilidad metodológica; toda vez que durante el desarrollo de la presente investigación se hará uso de métodos, categorías, leyes y procedimientos que orienten la solución de vicios, omisiones o errores detectados en la inscripción, con un máximo de eficiencia; para cuyo efecto se utilizará el enfoque cuantitativo, cuyos resultados se mostrarán a través del método inductivo-deductivo.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Hi: La relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos

de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es directa y significativa.

Ho: La relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria no es directa y significativa.

Ha: No existe relación entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

Hipótesis Específica 1

Hi: El nivel de control de calidad de la SUNEDU, es regular.

Ho: El nivel de control de calidad de la SUNEDU, es alta.

Ha: El nivel de control de calidad de la SUNEDU es baja.

Hipótesis Específica 2

Hi: El nivel de Percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU es regular.

Ho: El nivel de Percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU, es alta.

Ha: El nivel de Percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU es baja.

Hipótesis Específica 3

Hi: El grado de correlación entre las variables de estudio, es alta.

Ho: El grado de correlación entre las variables de estudio, es baja.

Ha: El grado de correlación entre las variables de estudio, es regular.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

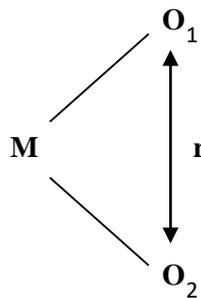
- ✓ Medir el nivel de control de calidad.
- ✓ Medir el nivel de percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU.
- ✓ Medir el grado de correlación entre las variables de estudio.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente trabajo es un estudio de carácter no experimental con un enfoque cuantitativo, el cual implica la no manipulación de alguna variable en el presente trabajo, de conformidad a lo prescrito por Hernández y otros (2014). De tal forma se encuentra dentro de la categoría descriptivo-correlacional; en tanto que busca describir las características de los participantes y la relación de las variables Control de calidad y Fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU. El esquema del diseño utilizado es el siguiente:

Figura 1: Diseño de Investigación



Donde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Correlación (Relación entre las dos variables)

2.2. Variables y Operacionalización

2.1.1. Variables

V1: Control de calidad

El control de calidad es el uso de técnicas y actividades para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto o servicio. (Besterfield, 2009)

V2: Fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU

Son los procesos dirigidos a la optimización de las acciones de inscripción, la información de los diplomas de grados académicos y títulos profesionales inscritos (Sunedu, 2017)

2.1.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALADE MEDICIÓN
V 1: Control de Calidad	El control de calidad es el uso de técnicas y actividades para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto o servicio. (Besterfield, 2009)	Es un proceso a través del cual se verifica el cumplimiento de la normatividad por parte de la Jefatura de la Unidad de Registro de Grados y Títulos al momento de evaluar y calificar las solicitudes de inscripción.	Observancia de Principios	<ul style="list-style-type: none"> • Información accesible. • Veracidad de la información y documentación presentada. • Autenticidad en la transparencia de la información publicitada. 	Intervalo
			Procedimientos de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Constatación de requisitos por Mesa de Partes. • Cumplimiento de plazos de atención de solicitudes. • Cumplimiento de normativa aplicable. • Los funcionarios observan el marco constitucional. 	
			Monitoreo Posterior	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de realizar el control de calidad. • Nivel de calidad del servicio de inscripción. • Protocolo de fiscalización y control de deficiencias. 	

V2: Fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU	Son los procesos dirigidos a la optimización de las acciones de inscripción, la información de los diplomas de grados académicos y títulos profesionales inscritos (Sunedu, 2017)	Es un servicio óptimo que brinda SUNEDU, el cual versa en la calificación registral que hace la Unidad de Registro de Grados y Títulos de las solicitudes de inscripción presentadas al Registro, con la finalidad de alcanzar su inscripción.	Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de funcionarios. • Orientación idónea del personal. • Responsabilidad de los servidores públicos. 	Intervalo
			Eficacia del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción conforme con las leyes y sin errores. • Observaciones fundamentadas. • Inscripción dentro del plazo. 	
			Análisis de Calificación	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos de inscripción. • Verificación de vigencia de autoridades. • Verificación del contenido de los diplomas. • Verificación del correcto llenado del padrón de registro. 	

2.3. Población

Población 01

La población objeto de estudio está constituida por el personal de la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria al 2017, conforme se detalla en la siguiente tabla.

Tabla N° 1

Distribución del personal de la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria al 2017.

ÁREA	N°	%
DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN UNIVERSITARIA Y REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS	05	50%
UNIDAD DE REGITRO DE GRADOS Y TÍTULOS	05	50%
TOTAL	10	100.0%

Fuente: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Población 02

La población objeto de estudio está constituida por los usuarios (Universidades Licenciadas) del servicio de Registro de Grados y Títulos en el 2017, conforme se detalla en la siguiente tabla.

Tabla N° 2

Distribución de las Universidades Licenciadas usuarias del servicio de Registro de Grados y Títulos en el 2017.

USUARIO	N°	%
UNIVERSIDADES LICENCIADAS	28	100.0%

Fuente: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

2.4. Muestra

Muestra 01

Estuvo compuesta por un número de elementos suficientes para garantizar las mismas características de la población. El tamaño de la Muestra, se extrajo de forma no probabilística a criterio del investigador.

Tabla N° 3

Distribución del personal de la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria al 2017

ÁREA	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN UNIVERSITARIA Y REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS	1	30%
UNIDAD DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS	2	70%
TOTAL	3	100%

Fuente: elaboración propia

Muestra 02

Estuvo compuesta por un número de elementos suficientes para garantizar las mismas características de la población. El tamaño de la Muestra, se extrajo de forma no probabilística por conveniencia.

Tabla N° 4

Distribución de las Universidades Licenciadas usuarias del servicio de Registro de Grados y Títulos en el 2017.

USUARIO	N°	%
UNIVERSIDADES LICENCIADAS	10	100.0%

Fuente: elaboración propia

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

- **Encuesta: Cuestionario**

Con la finalidad de identificar el nivel de control de calidad así como poder delimitar el nivel de fortalecimiento del procedimiento de registro de grados y títulos. El instrumento que se usó fue el cuestionario.

- **Entrevista: Guía de Entrevista**

Con la finalidad de validar la opinión de especialistas en la materia con respecto a la propuesta de investigación. El instrumento que se usó es la guía de entrevista.

Validez y confiabilidad:

Para la validación de los instrumentos; se utilizó el procedimiento de Alfa de Cronbach; la cual se orienta en su consistencia interna de una prueba. Su valor oscila entre cero y uno. Si su valor se encuentra más cerca del valor 1; entonces mayor es la consistencia interna de los ítems del instrumento ejecutado por lo tanto su confiabilidad será mayor.

Muestra Piloto	Alfa de Cronbach	N° de ítems
10 personas	0.89	10

Muestra Piloto	Alfa de Cronbach	N° de ítems
10 personas	0.89	10

Fuente: Elaboración propia utilizando software estadístico SPSS V.23

2.6. Métodos de Análisis de datos

Se han utilizado los siguientes métodos

- Estadística descriptiva: se usó en la elaboración de la matriz de base de datos para analizar los resultados de las encuestas.
- Tablas de distribución de frecuencias e interpretación de las mismas, así como la elaboración de figuras estadísticas.
- Para la confiabilidad, se utilizó el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23).

Métodos de interpretación de información

2.6.1. Método Analítico- Sintético.

Mediante el cual se demostró la hipótesis propuesta, a través de la sistematización de información y desprendimiento de consecuencias lógicas.

2.6.2. Método Hermenéutica Jurídica.

Este método fue empleado a efectos de generar una interpretación adecuada de los estándares actuales de calidad

2.7. Aspectos éticos

Se han respetado las referencias de autor y reconocimiento de originalidad de fuentes asimismo, la información brindada sigue parámetros de confidencialidad con fines exclusivos del presente trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Guías de Entrevista (Análisis Cualitativo)

a) Eje temático: Procedimiento de Registro de Grados y Títulos

La percepción de los especialistas es autocrítica, dentro del contexto de una apreciación favorable, se toma en cuenta la poca antigüedad de la institución, la carga heredada por la institución previa y la coexistencia de normativa extensa que requiere ser sistematizada.

Se reconoce también como deficiencia, la inexistencia de procedimientos de control y supervisión del trabajo realizado por los registradores y del incumplimiento de los plazos debido al volumen de trabajo.

b) Eje temático: Control de Calidad

Con respecto a este apartado, los funcionarios parten por visibilizar la problemática de la ausencia de un procedimiento dirigido a ejercer control de calidad en los procedimientos y servicios ofrecidos por SUNEDU, en ese sentido, la necesidad es prioritaria a fin de detectar en qué fase del procedimiento hay mayores deficiencias a fin de poder mejorarlas, no obstante, esto será posible mediante la implementación de medidas de control internas. Se enfatiza en la importancia de generar este tipo de control debido a que se trata de un servicio que otorga seguridad jurídica a través de la publicidad que otorga de los diplomas.

c) Eje temático: Legitimidad de la Propuesta

Hay un respaldo unánime a la propuesta de investigación en tanto que se considera de acuerdo a la expertise y trayectoria de los funcionarios, que una política de control si permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos. Además de la legitimidad propositiva de la investigación, los especialistas proponen mejoras que giran en torno al desarrollo de mecanismos de control para mitigar cualquier tipo de

contingencia en el registro manual de los GyT; la unificación de criterios de evaluación y la sistematización normativa.

3.2. Cuestionarios (Análisis Cuantitativo)

3.2.1. Objetivo específico N°1: Medir el Nivel de Control de Calidad

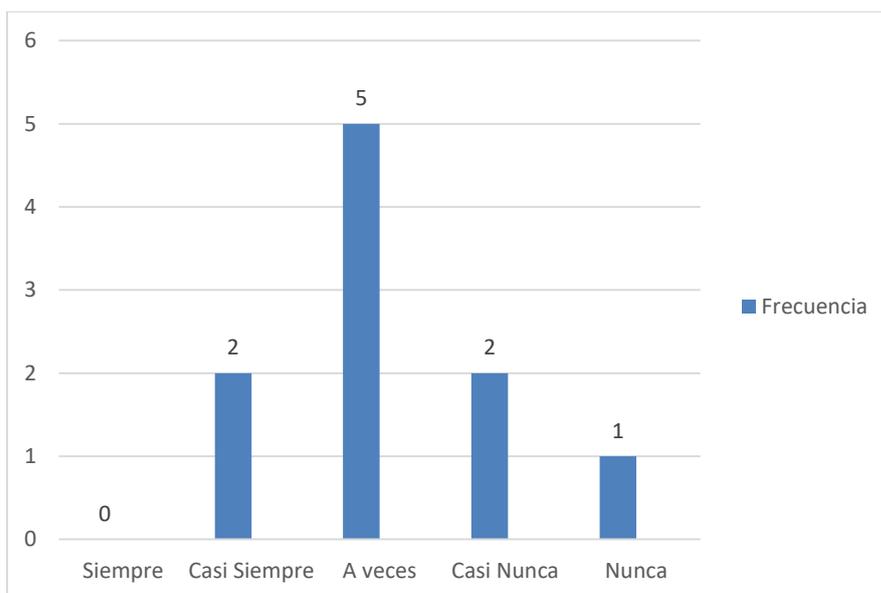
a) Dimensión: Observancia de Principios

Tabla 1: Información Accesible

	N°	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	2	20%
A veces	5	50%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 2: Información Accesible



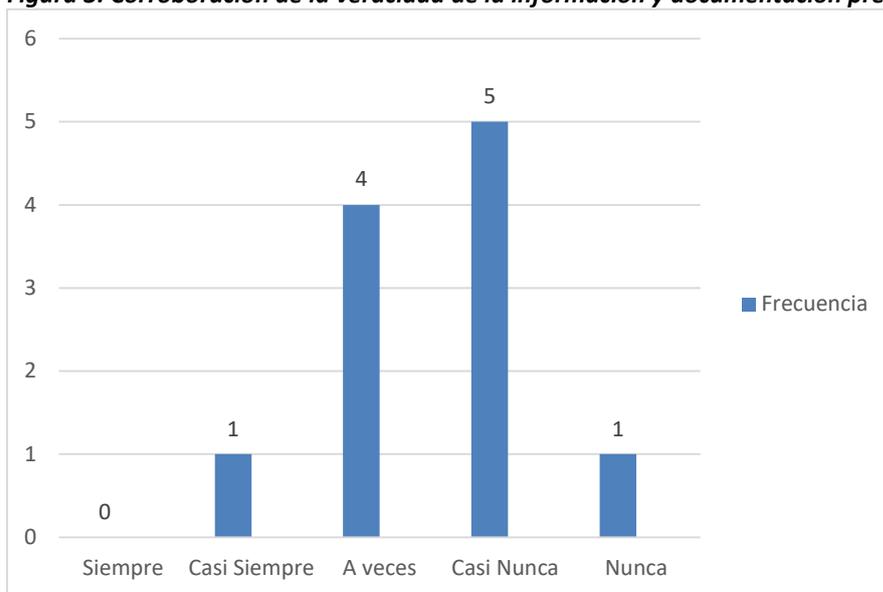
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 1

Tabla 2: Corroboración de la veracidad de la información y documentación presentada.

	N°	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	10%
A veces	4	40%
Casi Nunca	5	50%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 3: Corroboración de la veracidad de la información y documentación presentada.



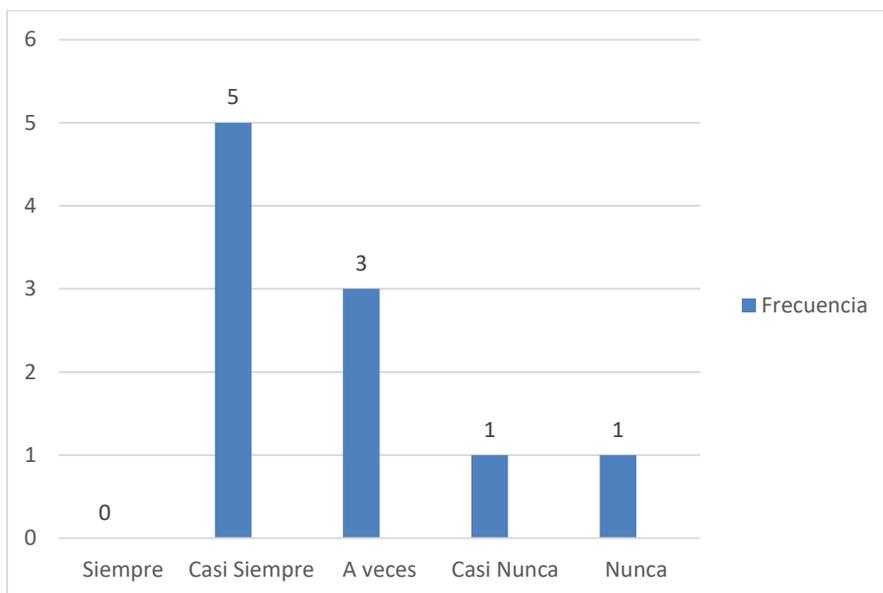
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 2

Tabla 3: Verificación de la Autenticidad en la transparencia de la información que publica el Registro.

	N°	%
Siempre	0	0%
Casi Siempre	5	50%
A veces	3	30%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 4: Verificación de la Autenticidad en la transparencia de la información que publica el Registro.



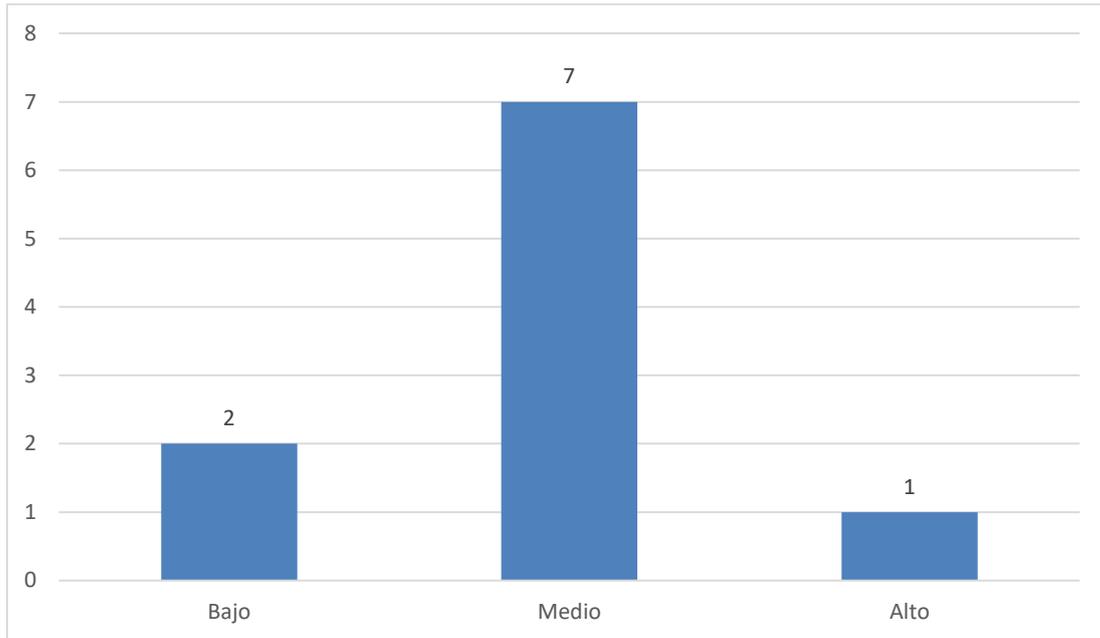
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 3

Tabla 4: Nivel de la dimensión Observancia de principios

Niveles	N°	%
Bajo	02	20%
Regular	07	70%
Alto	01	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario

Figura 5: Nivel de la dimensión Observancia de principios



Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 4

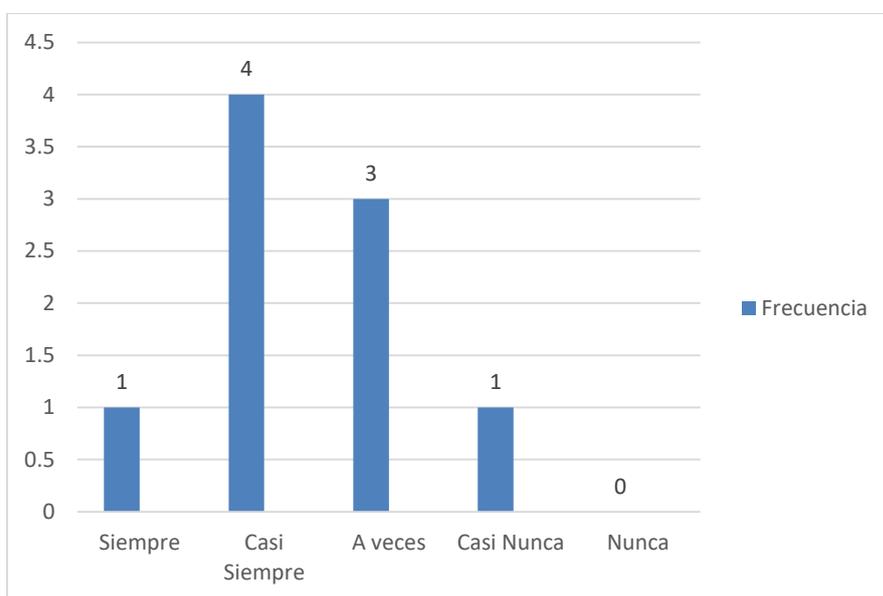
b) Dimensión: Procedimientos de Control

Tabla 5: Constatación de requisitos por mesa de partes.

	N°	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	4	40%
A veces	3	30%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 6: Constatación de requisitos por mesa de partes.



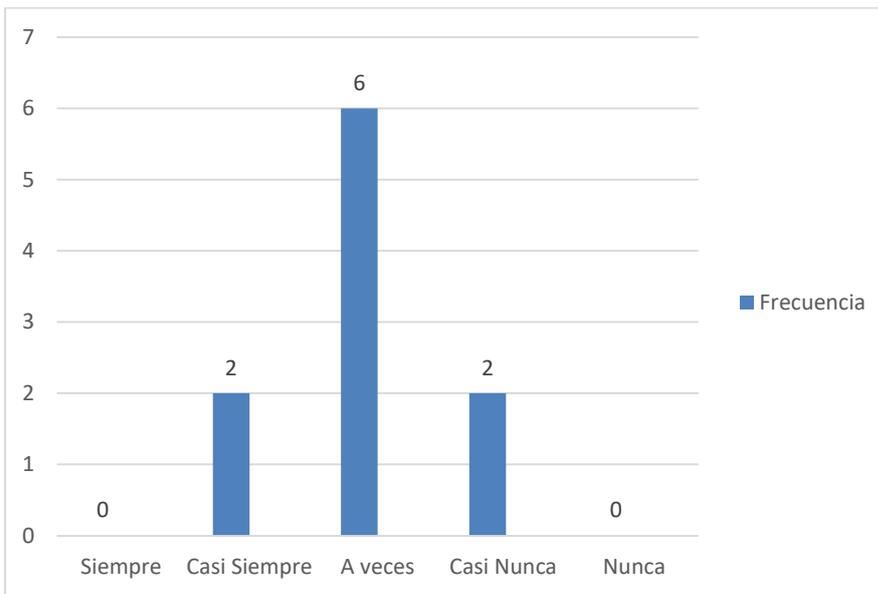
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 5

Tabla 6: Cumplimiento de plazos de atención de solicitudes

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	2	20%
A veces	6	60%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 7: Cumplimiento de plazos de atención de solicitudes



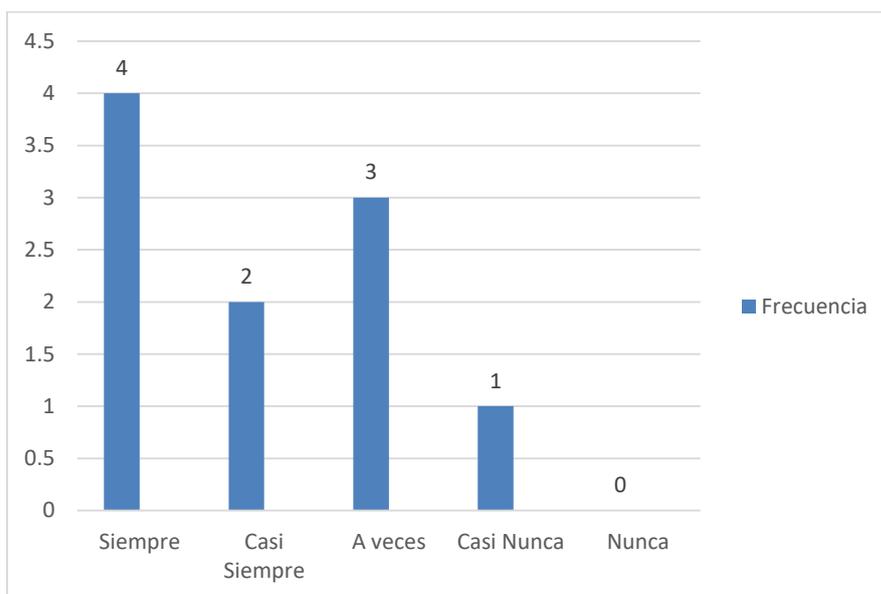
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 6

Tabla 7 Control del cumplimiento de la normativa aplicable

	N°	%
Siempre	4	40%
Casi Siempre	2	20%
A veces	3	30%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 8: Control del cumplimiento de la normativa aplicable



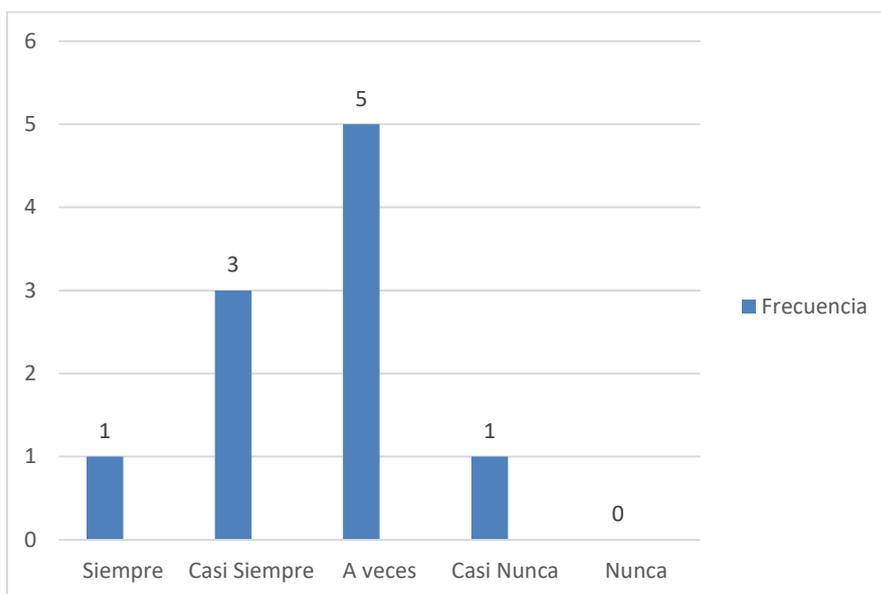
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 7

Tabla 8 Observancia del marco constitucional por los funcionarios

	N°	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	3	30%
A veces	5	50%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 9: Observancia del marco constitucional por los funcionarios



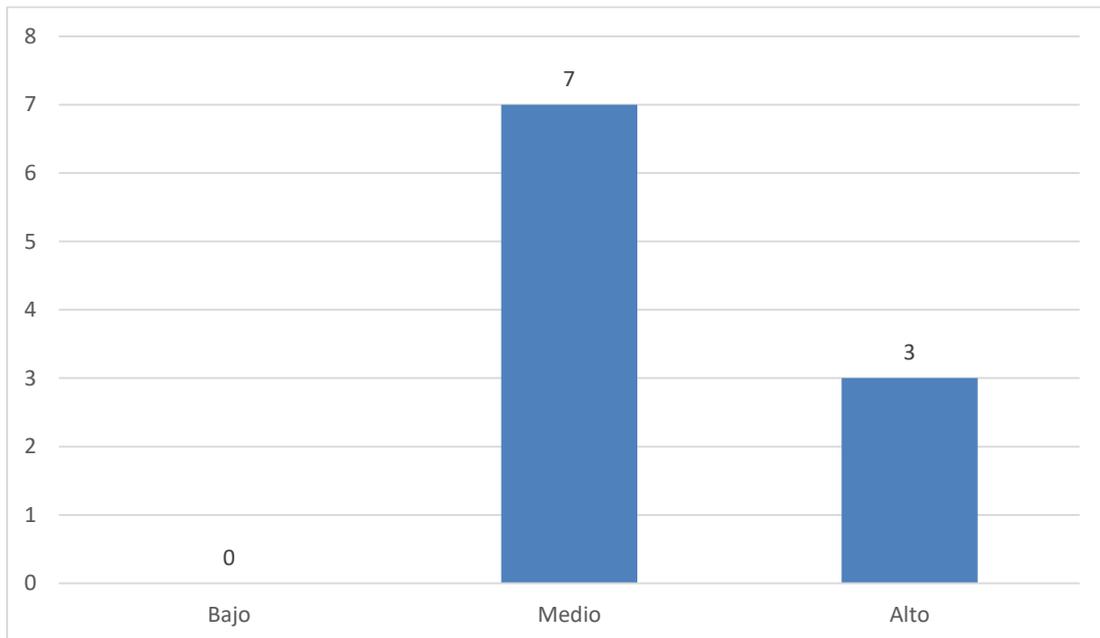
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 8

Tabla 9: Nivel de la dimensión Procedimientos de Control

Niveles	N°	%
Bajo	00	00%
Regular	07	70%
Alto	03	30%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario

Figura 10: Nivel de la dimensión Procedimientos de Control



Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 9

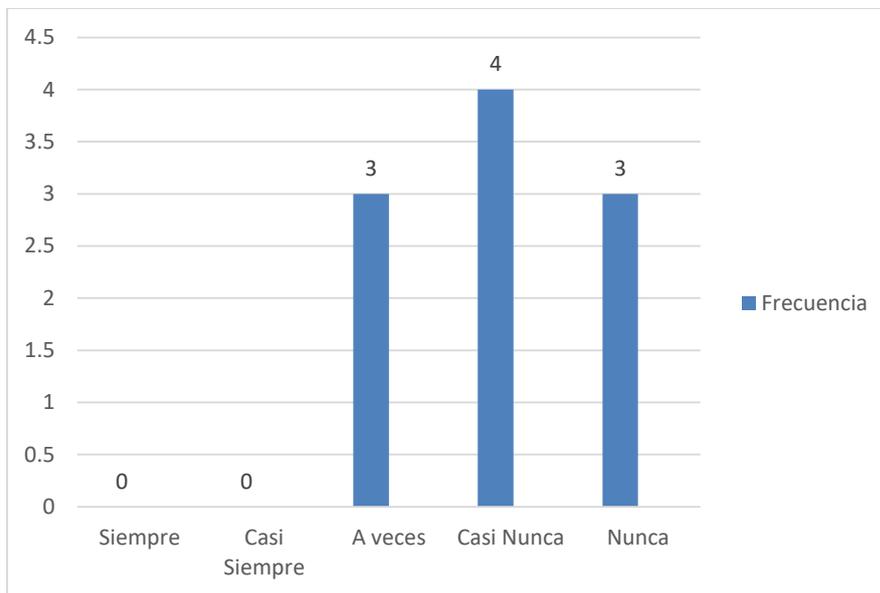
c) Dimensión: Monitoreo Posterior

Tabla 10: Identificación del responsable de realizar el control de calidad.

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	0	00%
A veces	3	30%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 11: Identificación del responsable de realizar el control de calidad.



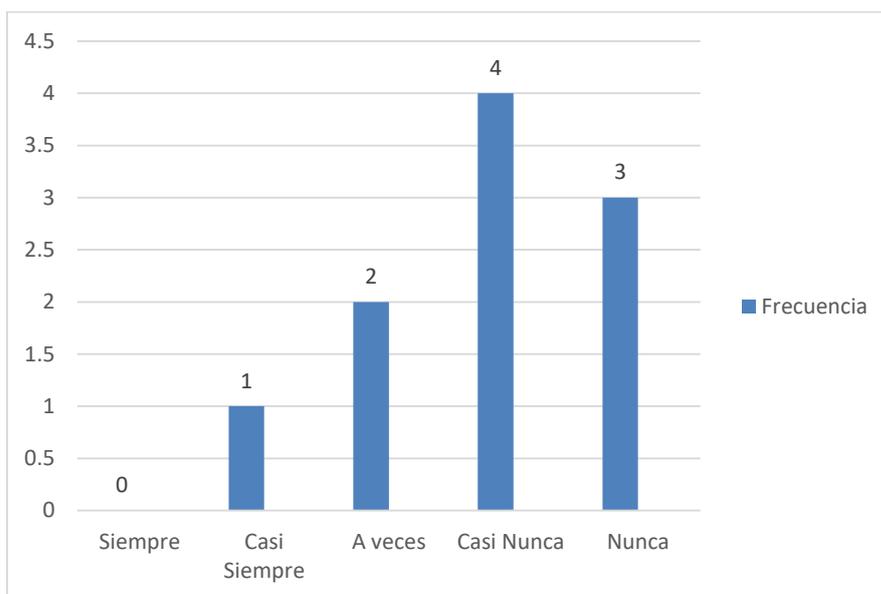
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 10

Tabla 11: Determinación del nivel de calidad del servicio de inscripción.

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	1	10%
A veces	2	20%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 12: Determinación del nivel de calidad del servicio de inscripción.



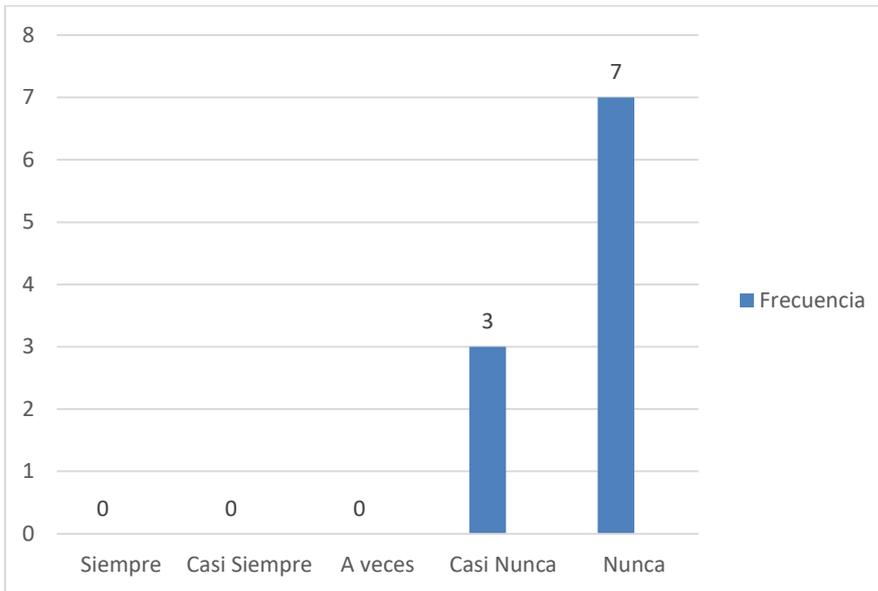
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 11

Tabla 12: Ejecución de Protocolo de fiscalización y control de deficiencias.

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	0	00%
A veces	0	00%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	7	70%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 13: Ejecución de Protocolo de fiscalización y control de deficiencias.



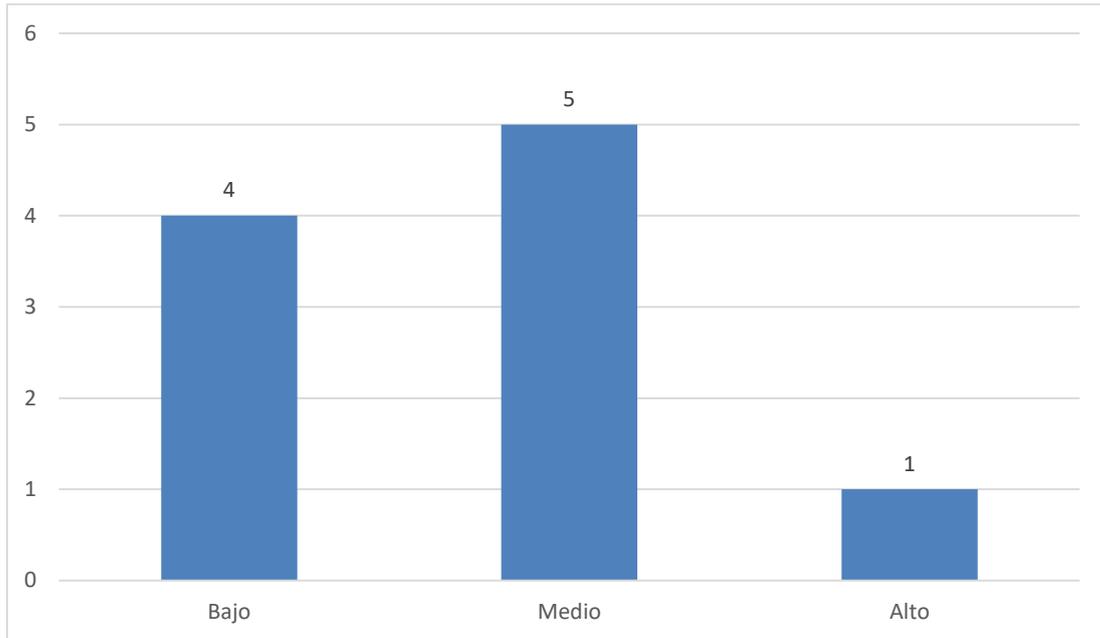
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 12

Tabla 13: Nivel de la dimensión Monitoreo Posterior

Niveles	N°	%
Bajo	04	40%
Regular	05	50%
Alto	01	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario

Figura 14: Nivel de la dimensión Monitoreo Posterior



Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 13

3.2.2. Objetivo específico N°2: Medir el Nivel de Percepción del Servicio de Registro de Grados y Títulos

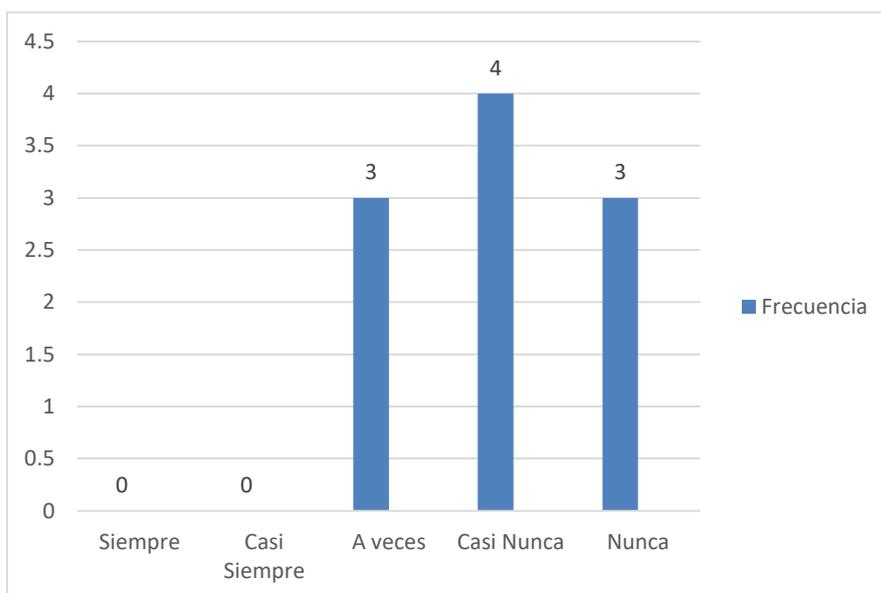
a) Dimensión: Evaluación del desempeño

Tabla 14: Análisis de los niveles de desempeño de los funcionarios.

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	0	00%
A veces	3	30%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 15: Análisis de los niveles de desempeño de los funcionarios.



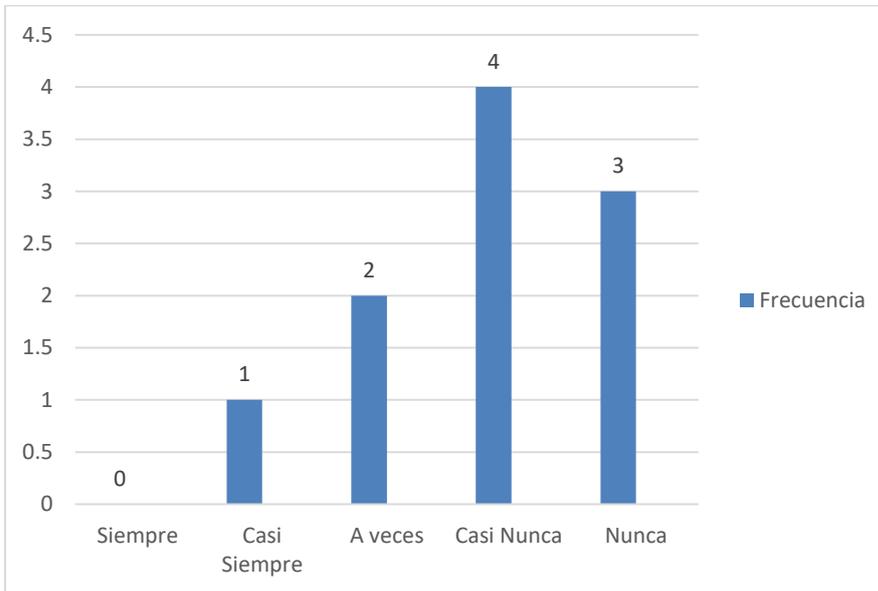
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 14

Tabla 15: Orientación idónea del personal.

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	1	10%
A veces	2	20%
Casi Nunca	4	40%
Nunca	3	30%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 16: Orientación idónea del personal.



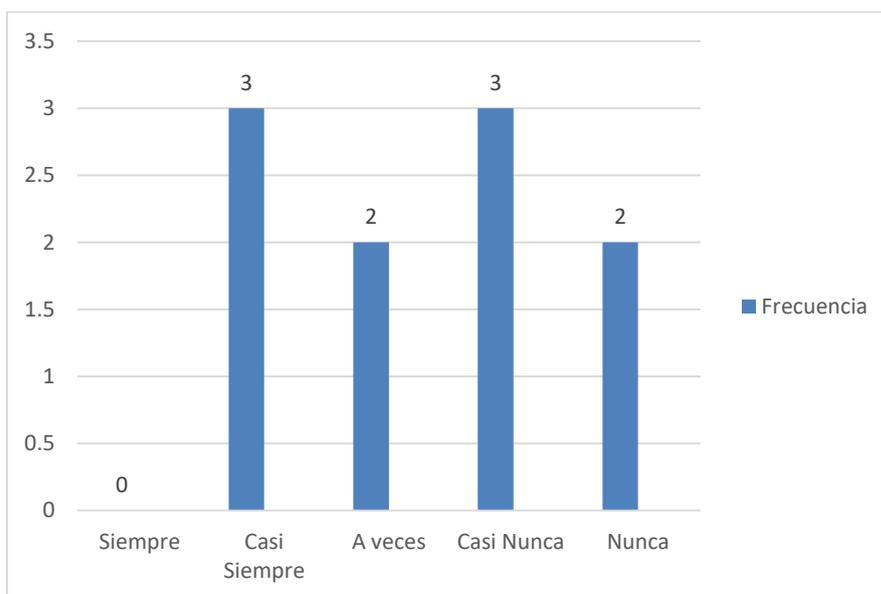
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 15

Tabla 16: Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	3	30%
A veces	2	20%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	2	20%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 17: Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos



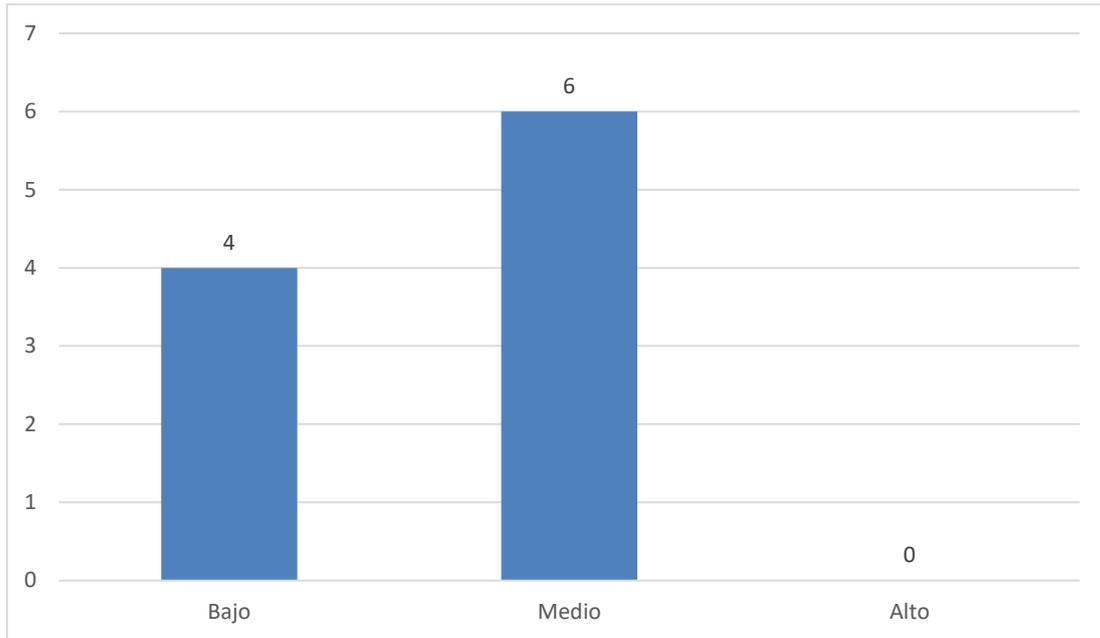
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 16

Tabla 17: Nivel de la dimensión Evaluación de Desempeño

Niveles	N°	%
Bajo	04	40%
Regular	06	60%
Alto	00	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario

Figura 18: Nivel de la dimensión Evaluación de Desempeño



Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 17

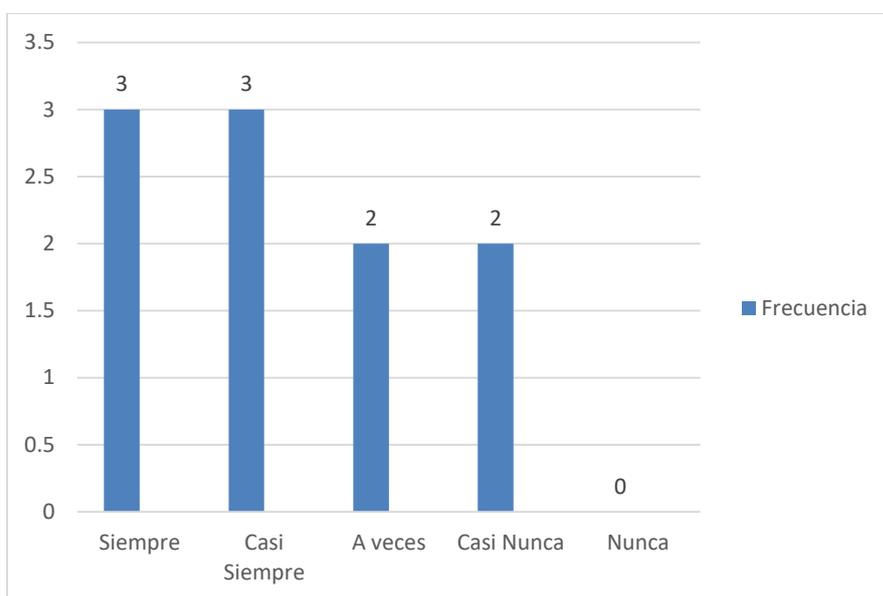
b) Dimensión: Eficacia del Proceso

Tabla 18: La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores

	N°	%
Siempre	3	30%
Casi Siempre	3	30%
A veces	2	20%
Casi Nunca	2	30%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 19: La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores



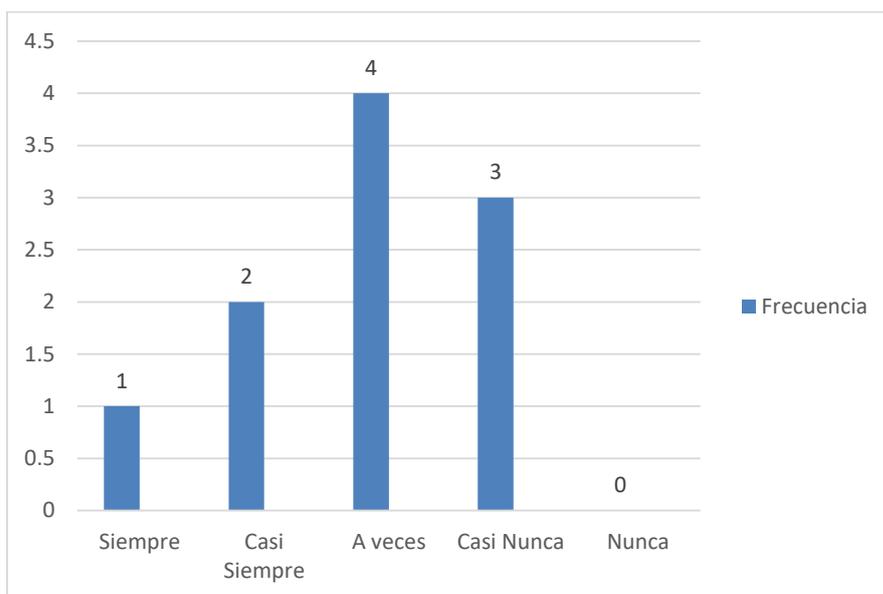
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 18

Tabla 19: Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente

	N°	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	2	20%
A veces	4	40%
Casi Nunca	3	30%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 20: Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente



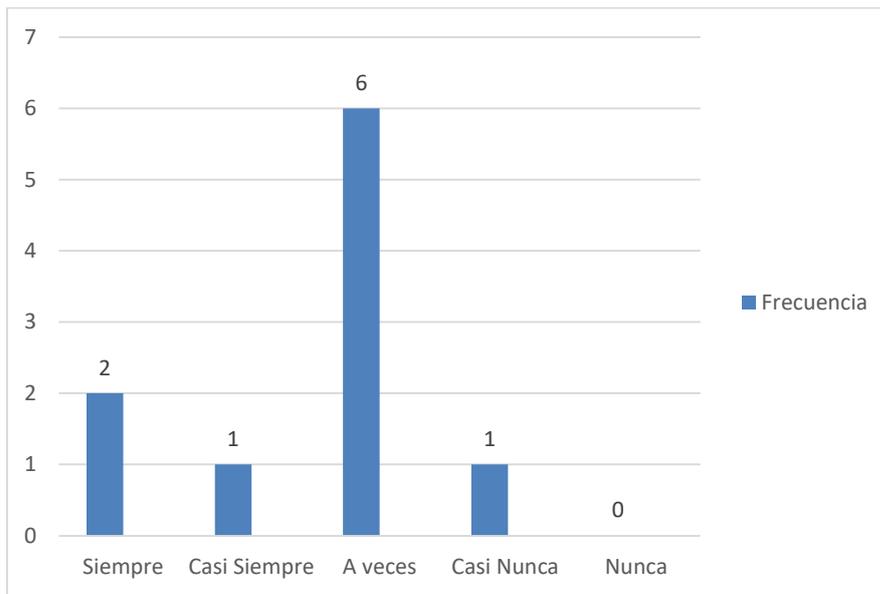
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 19

Tabla 20: La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.

	N°	%
Siempre	2	20%
Casi Siempre	1	10%
A veces	6	60%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 21: La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.



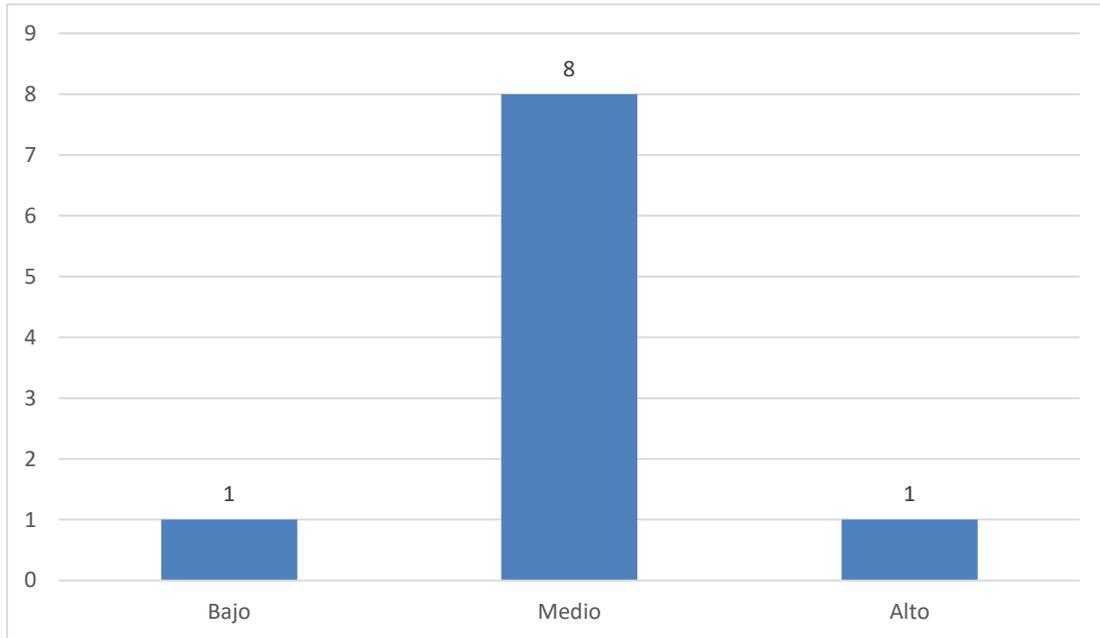
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 20

Tabla 21: Nivel de la dimensión Eficacia del Proceso

Niveles	N°	%
Bajo	01	10%
Regular	08	80%
Alto	01	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario

Figura 22: Nivel de la dimensión Eficacia del Proceso



Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 21

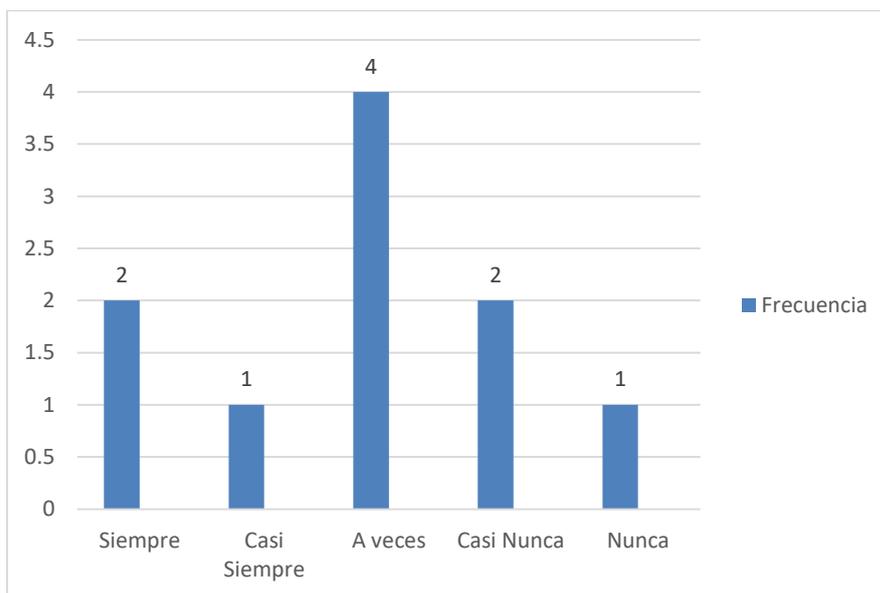
c) Dimensión: Análisis de Calificación

Tabla 22: Evaluación del cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción

	N°	%
Siempre	2	20%
Casi Siempre	1	10%
A veces	4	40%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 23: Evaluación del cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción



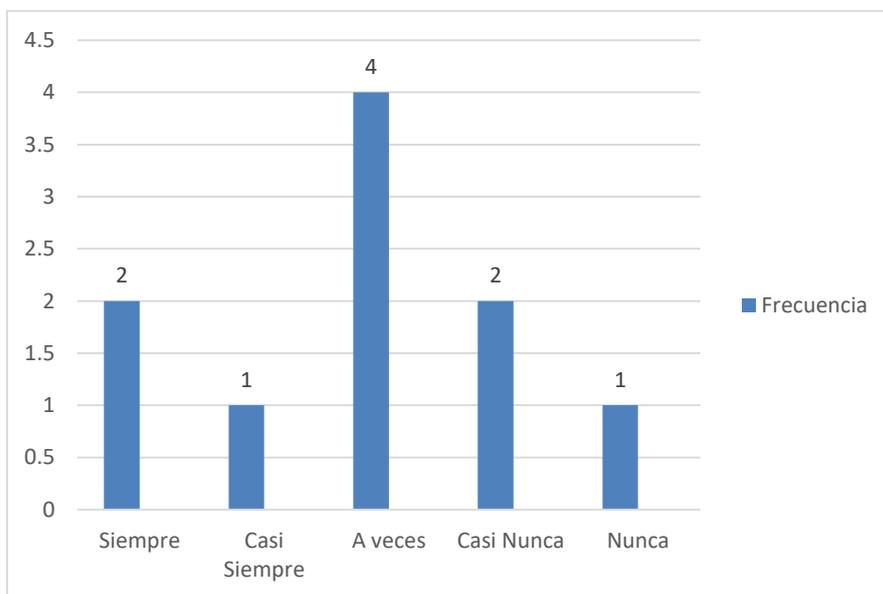
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 22

Tabla 23: Verificación de vigencia de autoridades

	N°	%
Siempre	2	20%
Casi Siempre	1	10%
A veces	4	40%
Casi Nunca	2	20%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 24: Verificación de vigencia de autoridades



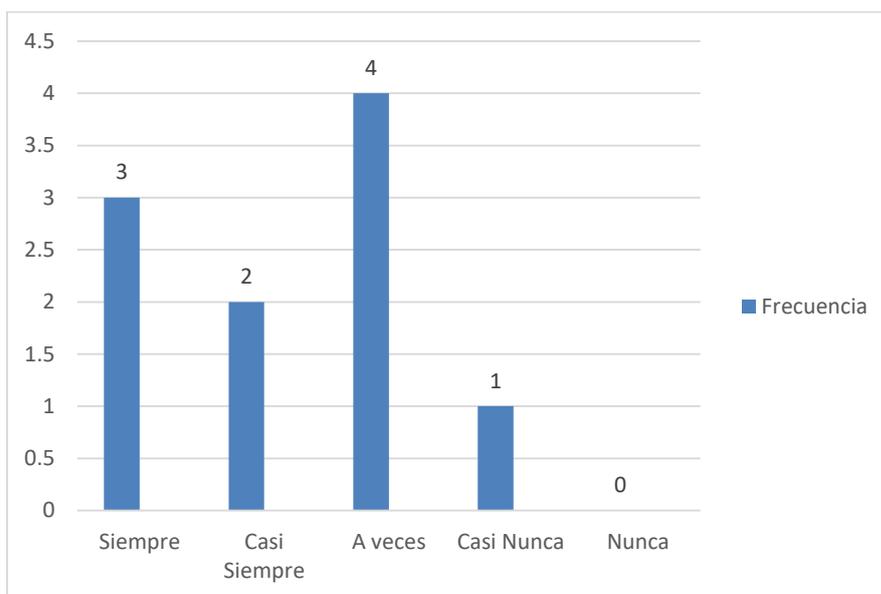
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 23

Tabla 24: Analiza cumplimiento con las leyes vigentes.

	N°	%
Siempre	3	30%
Casi Siempre	2	20%
A veces	4	40%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 25: Analiza cumplimiento con las leyes vigentes.



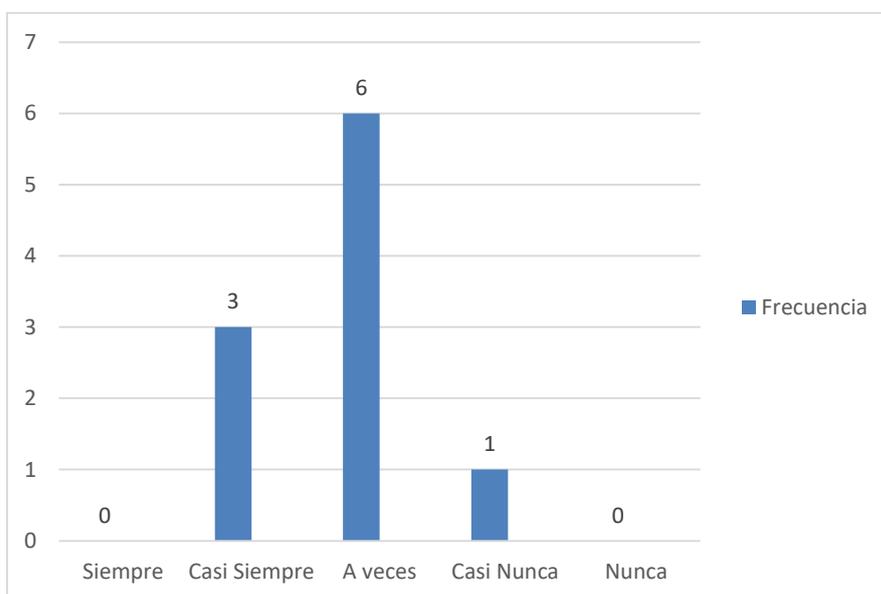
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 24

Tabla 25: Se verifica el correcto llenado del padrón de registro

	N°	%
Siempre	0	00%
Casi Siempre	3	30%
A veces	6	60%
Casi Nunca	1	10%
Nunca	0	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario.

Figura 26: Se verifica el correcto llenado del padrón de registro



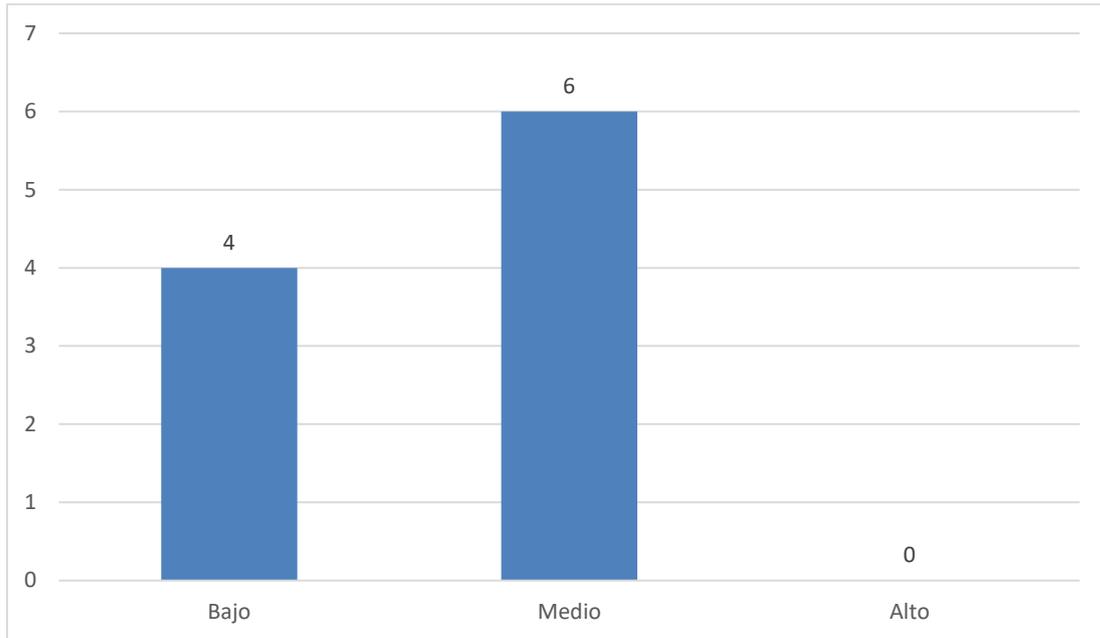
Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 25

Tabla 26: Nivel de la dimensión Análisis de Calificación

Niveles	N°	%
Bajo	04	40%
Regular	06	60%
Alto	00	00%
Total	10	100%

Fuente: datos obtenidos en la aplicación del cuestionario

Figura 27: Nivel de la dimensión Análisis de Calificación



Fuente: datos obtenidos de la tabla N° 26

3.2.3. Objetivo específico N°3: Medir el nivel de Correlación Entre variables (Prueba de Hipótesis)

Se aplicaron las pruebas de correlación de RHO de Spearman. Resultando una correlación significativa directa muy alta ascendente a 0.93.

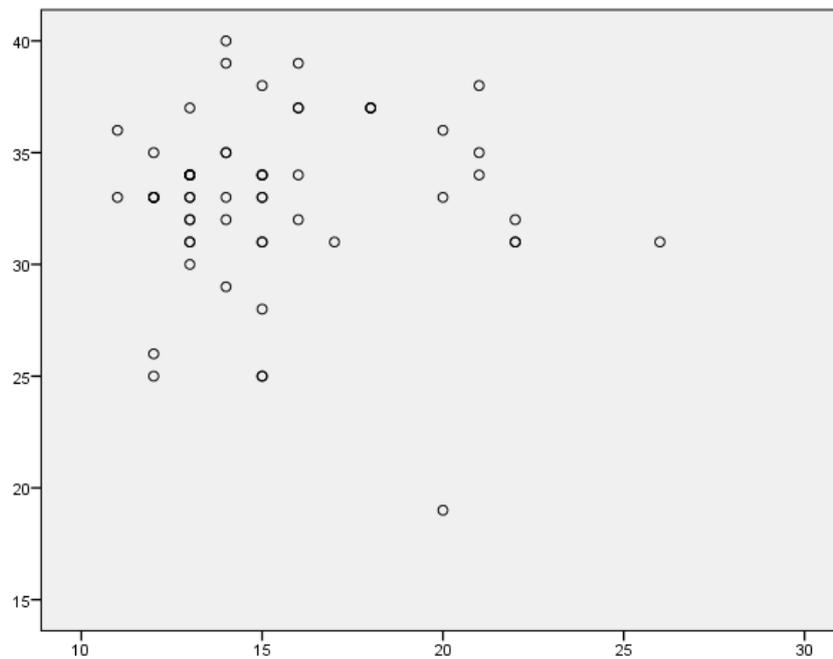
Tabla 27. Correlaciones

		Control de Calidad	Percepción de Servicio
Rho de Spearman	Control de Calidad	1,000	0,93
		N	10
	Percepción del servicio	0,93	1,000
		N	10

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.2.4. Prueba de Normalidad

Figura 28: Prueba de Normalidad



Del Histograma se desprende que

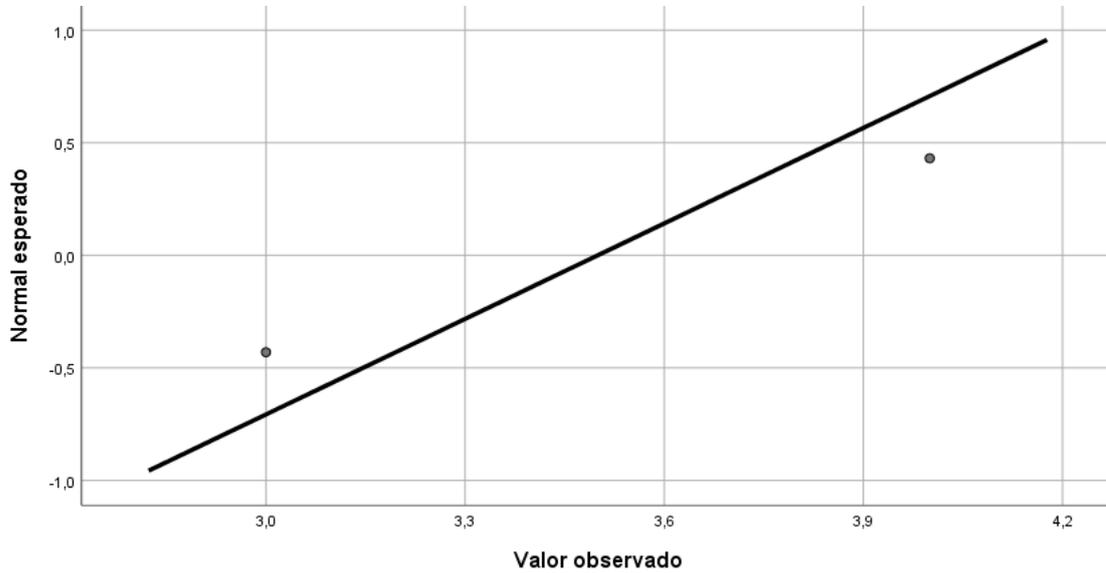
Ho: Los datos siguen una distribución normal.

Hi: Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 28. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de Control de Calidad	,196	10	,000	,930	10	,001
Percepción del Servicio	,269	10	,000	,876	10	,000

Figura 29. Histograma



Interpretación.-

En la prueba de normalidad es importante evaluar que cuando el valor es menor o igual al nivel de significancia, se procede al rechazo de la hipótesis nula y concluir que sus datos no siguen una distribución normal. Es así que, en el caso que ocupa el presente análisis, se niega la hipótesis nula, de ahí que se afirme que la distribución de los datos no muestran un margen de normalidad y por tanto debe aplicarse pruebas para muestras no paramétricas.

IV. DISCUSIÓN

Para la comprobación de la hipótesis de investigación, se ha enfocado un contraste teórico y práctico, en los términos siguientes:

A nivel teórico se consideró el trabajo de Fernández, E. (2015); quien plantea propuestas de mejora en la calidad de atención para poder optimizar los servicios que brinda, así en la presente tesis, se condice con lo anterior en la medida que propone mejoras en el procedimiento que desembocarán en un servicio idóneo. Asimismo, se ha tomado en cuenta el aporte de Salazar, L. (2014); quienes demostraron que el Control Interno es una herramienta de apoyo para toda gestión pública, respaldando la propuesta de investigación en el sentido de enfatizar en los procedimientos de control posterior como una forma de incorporar mejoras en el servicio de inscripción. Asimismo, debe tomarse en cuenta que a través de estas alternativas se pretende brindar seguridad en los protocolos de atención, en observancia del marco normativo, haciendo un buen uso del recurso público.

Además, se estima que el concepto de calidad en un contraste de Camisón, Cruz & González (2014), desde un enfoque interno, refiere a la mejora de la eficiencia de los procedimientos para lograr la conformidad con las especificaciones, de ahí que para que el servicio de inscripción de grados y títulos se considere eficiente debe garantizarse su conformidad, fiabilidad y uniformidad. Además, para que la calidad sea garantizada a nivel externo, debe priorizarse la atención y satisfacción de los usuarios, en términos de eficacia. Finalmente, debe recordarse que la Sunedu debe orientarse a controlar los niveles de eficiencia y eficacia del servicio de inscripción registral, proponiendo las metas de productividad, los mecanismos para alcanzar dichas metas, así como las acciones correctivas de los problemas que se adviertan de los informes de control de calidad.

Por otro lado, para una comprobación práctica de la hipótesis se ha recurrido al análisis de entrevistas y de cuestionarios. En tal sentido, con relación a las entrevistas puede observarse que los especialistas reconocen las deficiencias de la institución, en términos de plazo, sistematicidad y evaluación de calidad.

Con respecto a la percepción de los procedimientos de la institución, los especialistas manifiestan una opinión favorable pero autocrítica. Se hace especial énfasis en la inexistencia de procedimientos de control y supervisión del trabajo realizado por los registradores, en el incumplimiento de los plazos debido al volumen de trabajo y en la necesidad de sistematizar el extenso conglomerado normativo. La relevancia de la investigación es sustentada debido a que se trata de un servicio que otorga seguridad jurídica a través de la publicidad que otorga de los diplomas. Asimismo, hay un respaldo unánime a la propuesta de investigación, y una afirmación expresa de que una política de control si permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos. En tal sentido, se aportó a la comunidad científica en la medida que se propende la sistematización de normativa y políticas de cuidado dirigidas a dotar de niveles de eficiencia a los procedimientos de registro de grados y títulos.

Con respecto a las encuestas, se analizó la información en base a estadística descriptiva e inferencial. Con relación a los niveles descriptivos de análisis estadísticos, se aplicaron dos cuestionarios, el primero midió la percepción del nivel de control de calidad, con diez ítems y tres dimensiones; el segundo cuestionario midió la percepción del desempeño del servicio de registro de grados y títulos. Ahora bien, en la prueba de correlación se evidenció que existe un nivel muy alto y significativo de relación entre las variables de estudio con un índice de 0.93.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó que la relación que existe entre el control de calidad y el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es directa y significativa.
- Se midieron los niveles de control de calidad respecto a los actos administrativos de SUNEDU y se pudo determinar que el nivel es regular, siendo la dimensión mejor desarrollada la de observancia de principios y la que requiere mejoras la de monitoreo de control.
- Se logró medir la percepción respecto al servicio de inscripción por parte de SUNEDU y se verificó que presenta un nivel regular debiendo mejorar la dimensión de evaluación por desempeño.
- Se midió el grado de correlación presente en las variables por medio de las pruebas de hipótesis de correlación, dando constancia que existe una relación muy alta entre las variables

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Consejo Directivo de la SUNEDU, a propuesta de la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y títulos:

- Emita una resolución aprobando una directiva que regule un proceso de control de calidad sobre las inscripciones realizadas en el Registro Nacional de Grados y Títulos.
- Incorpore dentro de las actividades establecidas en el Plan Operativo Institucional, un plan de capacitaciones especializadas que optimicen las competencias del personal responsable de realizar el control de calidad del servicio de inscripción de grados y títulos.
- Emita una resolución aprobando el Texto Único Ordenado del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos, que posibilite un análisis holístico de la normativa aplicable adaptado a las situaciones actuales.
- Designe un equipo de trabajo con la función de realizar el control de calidad de las inscripciones de grados y títulos, a dedicación exclusiva, con la finalidad de identificar e informar las deficiencias existentes en el proceso de inscripción, así como, proponer las medidas correctivas que correspondan.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amado, E. (Julio de 2011). *LA PUBLICIDAD REGISTRAL EN EL PERU*. Obtenido de http://www.derecho.usmp.edu.pe/centro_derecho_registral/revista/Doctrinas/LA%20PUBLICIDAD%20REGISTRAL%20USMP%202011-2%20EAMADO.pdf
- Besterfield, D. (2014). *Control de calidad*. México: Pearson Educación.
- Bonilla, E. (2015). *La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las mypes de la confección textil*. Lima. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854002.pdf>
- Cabrera, E. (2000). *El Procedimiento Registral*. Lima: Palestra Editores.
- Calderón, F. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora del proceso de control de la calidad en una empresa que elabora aceites lubricantes automotrices e industriales utilizando herramientas y técnicas de la calidad*. Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5462/CALDERON_FRANCISCO_MEJORA_PROCESO_CONTROL_CALIDAD_LUBRICANTES_INDUSTRIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2014). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Castro Crisostomo, M. R. (2015). *Gestión Administrativa y el Control Interno en la Dirección Regional de Transporte y comunicaciones de Huancavelica- 2012*. Obtenido de Repositorio de de la universidad de Huancavelica: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/351/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200063.pdf?sequence=1>
- Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Wilmington: Editorial Addison - Wesley Iberoamericana S.A.
- Colunga, C. (2013). *Los Costos de Calidad*. México: Panorama Editorial S.A. de C.V.
- De Pomar, J. (Agosto de 2012). *IPDT*. Recuperado el 03 de Octubre de 2012, de http://www.ipdt.org/editor/docs/08_Rev23_JMDPS.pdf
- De Reina, G. (2012). *Manual Derecho civil. Derechos inmobiliario y registral*. Obtenido de file:///C:/Users/Claudia/Downloads/Dialnet-EIDerechoRegistralInmobiliarioYElRegistroDeLaPropi-4034057_2.pdf
- Decreto Supremo Nº 012-2014-MINEDU, R. d. (31 de Diciembre de 2014). Reglamento de Organización y Funciones de la SUNEDU. *Diario Oficial "El Peruano"*, pág. 543570.
- Drummond, H. (2014). *La Calidad Total*. Madrid: Ediciones Deust S.A.
- Fernandez, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública*. Obtenido de Repositorio de la Universidad FASTA: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1

- Fernández, M. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 empleando la metodología de la guía del pmbok para una empresa de construcción de edificios modulares de material prefabricado*. Lima. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/FERNANDEZ_MARIO_GESTION_CALIDAD_ISO_9001_PMBOK_EDIFICIOS_MODULARES.pdf
- Fernando, C. E. (2013). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal pedro moncayo de la ciudad de ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Obtenido de Repositorio de la Uniersidad Técnica de Ecuador: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Flores, P. (Agosto de 2007). *Notarios Lambayeque*. Recuperado el 03 de Octubre de 2012, de http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=definicion%20de%20sistema%20registrar&source=web&cd=6&cad=rja&ved=0CEMQFjAF&url=http%3A%2F%2Fnotarioslambayeque.org.pe%2Farchivo%2F17.ppt&ei=Y5sUJaNFpTu8AT5mIGYcw&usg=AFQjCNG60Mck0-PfM_FjjEibU4hRNEOzdw
- Gonzales, G. (2004). *Tratado de Derecho Registral Inmobiliario*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
- Gonzales, G. (2008). *Introducción al Derecho Registral y Notarial*. Lima: Jurista Editores EIRL.
- Gonzalez, J. (07 de Febrero de 2016). *Principios y Sistemas Registrales*. Obtenido de <http://principiossystemaregistrales.blogspot.pe/>
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control de calidad total?* Bogotá: Editorial Norma.
- Ley Nº 30220, L. U. (9 de Julio de 2014). Ley Universitaria. *Diario Oficial "El Peruano"*, págs. 527213-527233.
- Manene, L. (2012). *CALIDAD TOTAL: su filosofía, evolución, definición e implantación*. Obtenido de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>
- Mariño Esquivel, Y. R. (2014). *Mejoramiento de la Calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa mister del distrito de trujillo - la libertad del 2014*. Obtenido de Repositorio de la UNT: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2324/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20YULIANA%20ROCIO%20MARI%C3%91O%20ESQUIVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez, J. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Menéndez, J. (2008). *La Calificación Registral*. Madrid: Editorial Aranzadi S.A.
- Resolución Directoral Nº 009-2017/SUNEDU-02-15, S. (7 de Julio de 2017). *Resoluciones Directorales: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria*. Obtenido de Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Web site: <https://www.sunedu.gob.pe/resoluciones-directorales/>

- Resolución N°009-2015-SUNEDU/CD, R. (24 de Diciembre de 2015). Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos. *Diario Oficial "El Peruano"*, págs. 569424-569434.
- Resolución N° 010-2017-SUNEDU/CD, M. e. (22 de Marzo de 2017). Modifica el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos. *Diario Oficial "El Peruano"*, págs. 21-26.
- Resolución N° 038-2016-SUNEDU/CD, M. e. (13 de Noviembre de 2016). Simplificación administrativa del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos. *Diario Oficial "El Peruano"*, págs. 604119-604123.
- Rubio, M. (Diciembre de 2006). *El Estado Peruano según la jurisprudencia del Tribunal Constitucional*. Recuperado el 03 de Octubre de 2012, de http://books.google.com.pe/books?id=EuaBfOnGmxQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Salazar Catalán, L. K. (2014). *El control Interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Obtenido de Repositorio de la PUCP:
file:///C:/Users/USER/Downloads/SALAZAR_CATALAN_LESLY_KARIN_CONTROL.pdf
- Sanchez Peña, H. O. (2014). *Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una PYME con mercado local*. Obtenido de Repositorio de la UNAM:
<http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/400039444/400039444.pdf>
- SINEACE. (2014). *Educación Superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf>
- Sotomayor, A. (2015). *Auditoría Administrativa: Proceso y aplicación*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.

VIII. ANEXOS

8.1. Instrumentos y ficha técnica

Cuestionario 01: Nivel de Control De Calidad

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE CONTROL DE CALIDAD
EVALUADO POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE REGISTRO DE GRADOS Y
TÍTULOS EN EL 2017

Nº encuesta: _____

Instrucciones: Este cuestionario está diseñado para medir los niveles de control de calidad basada en su percepción de universidad usuaria, a partir de la experiencia obtenida con el Registro de Inscripción de Grados y Títulos SUNEDU, durante el año 2017.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- 1.1. Gestión: Pública Privada
 1.2. Años de Experiencia 01-04 05-09 10-19 20- +
 1.3. Zona: Urbana Rural

II. DATOS DE CONTENIDO

Dimensiones	Ítems	Escala				
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Observancia de Principios	La entidad mantiene la información accesible a todo usuario.					
	Se corrobora la veracidad de la información y documentación presentada.					
	Se verifica la Autenticidad en la transparencia de la información que publica el Registro.					
Procedimientos de Control	El personal administrativo de Mesa de Partes, constató en la recepción de documentos, el cumplimiento de los requisitos exigidos					
	Se cumple con los plazos para la atención de solicitudes de inscripción de grados y títulos					
	Se controla el cumplimiento de la normativa aplicable para cada caso en particular, para la debida inscripción diplomas de grados y títulos.					
	Los funcionarios observan la Constitución, a las leyes y reglamentos en el marco de su desempeño.					
Monitoreo Posterior	Se identifica al responsable de realizar el control de calidad sobre el servicio de inscripción.					
	Se determina el nivel de calidad del servicio de inscripción que otorga la SUNEDU.					
	Se ejecuta un Protocolo de fiscalización y control de deficiencias					

Ficha técnica

Nombre de la Encuesta	CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE CONTROL DE CALIDAD EVALUADO POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EN EL 2017
Autor	Tesista
Fecha de Recolección de Campo	20 de Enero del 2018
Marco Muestral	Universidades Usuarias del Servicio de Inscripción de Grados y Títulos 2017
Lugar de Aplicación	Distintas entidades Universitarias
Tamaño de la Muestra	10 Encuestas
Técnica de Recolección	Cuestionario
Fecha del Reporte	03 de Febrero del 2017
Indicadores (Mínimo-Máximo)	Alto 40-50
	Regular 26-39
	Bajo 10-25

Cuestionario 02: Percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN USUARIA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EN EL 2017

N° encuesta: _____

Instrucciones: Este cuestionario está diseñado para evaluar la percepción del funcionamiento del Registro de Inscripción de Grados y Títulos SUNEDU, durante el año 2017.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- 1.1. Gestión: Pública Privada
 1.2. Años de Experiencia 01-04 05-09 10-19 20- +
 1.3. Zona: Urbana Rural

II. DATOS DE CONTENIDO

Dimensiones	Ítems	Escala				
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Evaluación de Desempeño	Se analizan los niveles de desempeño de los funcionarios.					
	El personal de SUNEDU mantiene un trato y orientación idónea					
	Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos que califican los diplomas de grados y títulos.					
Eficacia del proceso	La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores					
	Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente					
	La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.					
Análisis de Calificación	Se evalúa el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción.					
	Se verifica la vigencia de autoridades.					
	Se Analiza el contenido de los diplomas y su cumplimiento con las leyes vigentes, para su posterior inscripción o denegatoria.					
	Se Verifica el correcto llenado del padrón de registro					

Ficha técnica

Nombre de la Encuesta	CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN USUARIA DEL SERVICIO DE REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EN EL 2017
Autor	Tesista
Fecha de Recolección de Campo	20 de Enero del 2018
Marco Muestral	Universidades Usuaris del Servicio de Inscripción de Grados y Títulos 2017
Lugar de Aplicación	Distintas entidades Universitarias
Tamaño de la Muestra	10 Encuestas
Técnica de Recolección	Cuestionario
Fecha del Reporte	03 de Febrero del 2017
Indicadores (Mínimo-Máximo)	Alto 40-50
	Regular 26-39
	Bajo 10-25

GUÍA DE ENTREVISTA PARA VALIDAR OPINIÓN DE ESPECIALISTAS

Estimado Dr. (a)

INSTRUCCIONES

Agradezco anticipadamente su disposición por atender las interrogantes de la presente investigación así como los aportes valiosos que realizará a la misma. Asimismo, cabe reseñar que la información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. En dicho sentido, someto a su consideración los siguientes aspectos de consulta.

Eje temático: Procedimiento de Registro de Grados y Títulos

- 1) ¿Qué opinión le merece la conducción del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?
- 2) ¿Considera que el compendio normativo – de rango constitucional y legal – son debidamente observados al momento de emitir inscripción?
- 3) ¿Considera que la actuación de los funcionarios de SUNEDU en todas las instancias se circunscriben a los parámetros de un Estado Constitucional de Derecho?

Eje temático: Control de Calidad

- 4) ¿Qué opinión le merece los niveles de control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?
- 5) ¿Existe algún Protocolo de fiscalización y control de deficiencias dentro del marco del procedimiento referido?
- 6) De ser así, ¿los funcionarios están capacitados y aplican dicho procedimiento?

Eje temático: Legitimidad de la Propuesta

- 7) ¿Considera que es necesario optimizar el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?
- 8) ¿Considera que una política de control de calidad permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

8.2. Matriz de Consistencia

Título: Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017.

Autor: Benitez Castro, Juan Miguel.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Formulación del Problema:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017.</p> <p>Específicos</p> <p>Medir el nivel de control de calidad</p> <p>Medir el nivel de percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU</p> <p>Medir el grado de correlación entre las variables de estudio.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: La relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es directa y significativa.</p> <p>Ho: La relación que existe entre el control de calidad y el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria no es directa y significativa.</p> <p>Ha: No existe relación entre el control de calidad y el</p>	V1: Control de calidad	<p>1.3.1. Teorías relacionadas con el control de calidad</p> <p>1.3.1.1. Calidad</p> <p>1.3.1.2. Calidad objetiva y calidad subjetiva</p> <p>1.3.1.3. Calidad estática y calidad dinámica</p> <p>1.3.1.4. Calidad absoluta y calidad relativa</p> <p>1.3.1.5. Calidad interna y calidad externa</p> <p>1.3.1.6. Calidad total</p>	<p>Observancia de Principios</p> <p>Procedimientos de Control</p>	<p>Diseño:</p> <p>Correlacional Descriptiva</p> <p>No Experimental</p> <p>Población:</p> <p>10 Especialistas de la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria al 2017.</p> <p>27 Universidades Licenciadas.</p> <p>Muestra:</p> <p>3 Especialistas de la Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia</p>

		<p>fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.</p> <p>Hipótesis Específica 1</p> <p>Hi: El nivel de control de calidad de la SUNEDU, es regular.</p> <p>Ho: El nivel de control de calidad de la SUNEDU, es alto.</p> <p>Ha: El nivel de control de calidad de la SUNEDU, es bajo.</p> <p>Hipótesis Específica 2</p> <p>Hi: El nivel de percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU, es regular.</p> <p>Ho: El nivel de percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU, es alto.</p>		<p>1.3.1.8. Círculo de calidad</p> <p>1.3.1.9. Gestión de calidad</p> <p>1.3.1.10. Control de calidad</p>	<p>Monitoreo Posterior</p>	<p>Nacional de Educación Superior Universitaria al 2017</p> <p>10 Universidades Licenciadas</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>
			<p>V2: Fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU</p>	<p>1.3.2. Teorías relacionadas con el control de calidad en el servicio de inscripción de grados y títulos</p> <p>1.3.2.1. Natural eza Organizativa y Normativa de SUNEDU.</p> <p>1.3.2.2. Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos</p> <p>1.3.2.3. Inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos</p>	<p>Evaluación de desempeño</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de Entrevista</p>

		<p>Ha: El nivel de percepción del servicio de inscripción de grados y títulos de SUNEDU, es bajo.</p> <p>Hipótesis Específica 3</p> <p>Hi: El grado de correlación entre las variables de estudio, es alto.</p> <p>Ho: El grado de correlación entre las variables de estudio, es bajo.</p> <p>Ha: El grado de correlación entre las variables de estudio, es regular.</p>		<p>1.3.2.4.Inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos</p> <p>1.3.2.5.Contenido de los diplomas</p> <p>1.3.2.6. Padrón de registro</p> <p>1.3.2.7.Registro de Datos de Autoridades</p> <p>1.3.2.8. Pre-requisitos de grados y títulos</p> <p>1.3.2.9.Correcciones en el Registro Nacional de Grados y Títulos</p>	<p>Análisis de calificación</p>	
--	--	---	--	---	---------------------------------	--

8.3. Informe de Fiabilidad

Validez

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,890	,826	10

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Item1	3,70	,466	10
Item2	3,60	,621	10
Item3	3,60	,563	10
Item4	3,50	,682	10
Item5	3,60	,675	10
Item6	2,93	,980	10
Item7	3,57	,626	10
Item8	2,17	,950	10
Item9	3,47	,730	10
Item10	3,20	,961	10

Correlación entre elementos

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10
Item1	1,000	,643	,447	,596	,373	,106	,366	-,039	,223	,215
Item2	,643	1,000	,611	,732	,345	,351	,691	,058	,274	,543
Item3	,447	,611	1,000	,718	,563	,137	,372	,000	,218	,217
Item4	,596	,732	,718	1,000	,749	,155	,605	,080	,277	,526
Item5	,373	,345	,563	,749	1,000	-,042	,392	,108	,392	,234
Item6	,106	,351	,137	,155	-,042	1,000	,232	,346	-,003	,198
Item7	,366	,691	,372	,605	,392	,232	1,000	,126	,458	,493
Item8	-,039	,058	,000	,080	,108	,346	,126	1,000	,033	,189
Item9	,223	,274	,218	,277	,392	-,003	,458	,033	1,000	,157
Item10	,215	,543	,217	,526	,234	,198	,493	,189	,157	1,000

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	29,63	17,068	,478	,534	,773
Item2	29,73	15,099	,754	,812	,740
Item3	29,73	16,340	,542	,621	,764
Item4	29,83	14,626	,773	,870	,734
Item5	29,73	15,926	,510	,724	,765
Item6	30,40	16,041	,271	,284	,803
Item7	29,77	15,426	,673	,622	,749
Item8	31,17	16,764	,188	,190	,813
Item9	29,87	16,671	,322	,335	,786
Item10	30,13	14,602	,490	,490	,768

Confiabilidad

CONFIABILIDAD	PAR	IMPAR
1	8	8
2	9	9
3	11	10
4	12	13
5	14	12
6	14	11
7	9	7
8	12	13
9	7	5
10	10	12

RESULTADO 0.908412125

Spearman Brown	0.952008
-----------------------	-----------------

r 0.908412

8.4. Constancia de validación

8.4.1. Validación Estadística

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, José Luis Cáceda Torres, ingeniero estadístico, habilitado en el ejercicio de su profesión, identificado con Registro de Colegiatura N° 625, deja constancia que:

Se ha revisado con fines de validación, el instrumento de recolección de datos diseñado por el tesista Juan Miguel Benitez Castro, a efectos de ser aplicado en la investigación denominada “Control de calidad y fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2017.”, con el objeto de obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Se deja constancia que este cuestionario reúne los estándares de validez y confiabilidad para ser aplicado satisfactoriamente.

Se emite la presente constancia para los fines que el tesista estime pertinente.



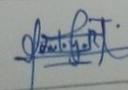
José Luis Cáceda Torres
INGENIERO ESTADISTICO
COESPE 625

8.4.2. Validación por expertos

VALIDACIÓN POR EXPERTOS – GUIA DE ENTREVISTA

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
¿Qué opinión le merece la conducción del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?	X		X				X	X		X		
¿Considera que el compendio normativo – de rango constitucional y legal – son debidamente observados al momento de emitir inscripción?	X		X				X	X		X		
¿Considera que la actuación de los funcionarios de SUNEDU en todas las instancias se circunscriben a los parámetros de un Estado Constitucional de Derecho?	X		X				X	X		X		
¿Qué opinión le merece los niveles de control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?	X		X				X	X		X		
¿Existe algún Protocolo de fiscalización y control de deficiencias dentro del marco del procedimiento referido?	X		X				X	X		X		
De ser así, ¿los funcionarios están capacitados y aplican dicho procedimiento?	X		X				X	X		X		
¿Considera que es necesario optimizar el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	X		X				X	X		X		
¿Considera que una política de control de calidad permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	X		X				X	X		X		

Aspectos Generales	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		

VALIDEZ		NO APLICABLE	
APLICABLE			
	X		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Montoya Rodriguez Maria Victoria Steffany</i>	C.I.: —	Fecha: 10/01/2018	
Firma: 	Teléfono: 995551035	E mail: smontoya26@gmail.com	

VALIDACIÓN POR EXPERTOS – GUIA DE ENTREVISTA

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Qué opinión le merece la conducción del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?	X		X			X	X		X		
¿Considera que el compendio normativo – de rango constitucional y legal – son debidamente observados al momento de emitir inscripción?	X		X			X	X		X		
¿Considera que la actuación de los funcionarios de SUNEDU en todas las instancias se circunscriben a los parámetros de un Estado Constitucional de Derecho?	X		X			X	X		X		
¿Qué opinión le merece los niveles de control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?	X		X			X	X		X		
¿Existe algún Protocolo de fiscalización y control de deficiencias dentro del marco del procedimiento referido?	X		X			X	X		X		
De ser así, ¿los funcionarios están capacitados y aplican dicho procedimiento?	X		X			X	X		X		
¿Considera que es necesario optimizar el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	X		X			X	X		X		
¿Considera que una política de control de calidad permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	X		X			X	X		X		

Aspectos Generales		SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X			
VALIDEZ					
APLICABLE		X	NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES					
Validado por: <i>Manoquín Medina, Carlos.</i>	C.I.:			Fecha: <i>12. Enero. 2018</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>044 611263</i>	E mail: <i>manoquin@outlook.com</i>			

VALIDACIÓN POR EXPERTOS – GUIA DE ENTREVISTA

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Qué opinión le merece la conducción del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?	X		X				X	X		X	
¿Considera que el compendio normativo – de rango constitucional y legal – son debidamente observados al momento de emitir inscripción?	X		X				X	X		X	
¿Considera que la actuación de los funcionarios de SUNEDU en todas las instancias se circunscriben a los parámetros de un Estado Constitucional de Derecho?	X		X				X	X		X	
¿Qué opinión le merece los niveles de control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?	X		X				X	X		X	
¿Existe algún Protocolo de fiscalización y control de deficiencias dentro del marco del procedimiento referido?	X		X				X	X		X	
De ser así, ¿los funcionarios están capacitados y aplican dicho procedimiento?	X		X				X	X		X	
¿Considera que es necesario optimizar el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	X		X				X	X		X	
¿Considera que una política de control de calidad permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	X		X				X	X		X	

Aspectos Generales		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Walter Enrique Páez</i>	C.I.: ~	Fecha: <i>10/01/18</i>	
Firma: <i>[Firma]</i>	Teléfono: <i>9435541658</i>	E mail: <i>Wpaespe@pucp.edu.pe</i>	

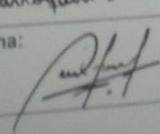
VALIDACIÓN POR EXPERTOS – CUESTIONARIO 01

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
La entidad mantiene la información accesible a todo usuario.	X		X				X	X		X		
Se corrobora la veracidad de la información y documentación presentada.	X		X				X	X		X		
Se verifica la Autenticidad en la transparencia de la información que publicita el Registro.	X		X				X	X		X		
El personal administrativo de Mesa de Partes, constató en la recepción de documentos, el cumplimiento de los requisitos exigidos	X		X				X	X		X		
Se cumple con los plazos para la atención de solicitudes de inscripción de grados y títulos	X		X				X	X		X		
Se controla el cumplimiento de la normativa aplicable para cada caso en particular, para la debida inscripción diplomas de grados y títulos.	X		X				X	X		X		
Los funcionarios observan la Constitución, a las leyes y reglamentos en el marco de su desempeño.	X		X				X	X		X		
Se identifica al responsable de realizar el control de calidad sobre el servicio de inscripción.	X		X				X	X		X		
Se determina el nivel de calidad del servicio de inscripción que otorga la SUNEDU.	X		X				X	X		X		
Se ejecuta un Protocolo de fiscalización y control de deficiencias	X		X				X	X		X		

Aspectos Generales		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
APLICABLE		VALIDEZ		
		X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por:	C.I.:	Fecha:		
Montoya Rodríguez María Victoria Stefany	-	10/01/2018		
Firma:	Teléfono:	E mail:		
	995551035	smontoya26@gmail.com		

VALIDACIÓN POR EXPERTOS – CUESTIONARIO 01

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
La entidad mantiene la información accesible a todo usuario.	X											
Se corrobora la veracidad de la información y documentación presentada.	X		X			X	X	X				
Se verifica la Autenticidad en la transparencia de la información que publica el Registro.	X		X			X	X	X				
El personal administrativo de Mesa de Partes, constató en la recepción de documentos, el cumplimiento de los requisitos exigidos	X		X			X	X	X				
Se cumple con los plazos para la atención de solicitudes de inscripción de grados y títulos	X		X			X	X	X				
Se controla el cumplimiento de la normativa aplicable para cada caso en particular, para la debida inscripción diplomas de grados y títulos.	X		X			X	X	X				
Los funcionarios observan la Constitución, a las leyes y reglamentos en el marco de su desempeño.	X		X			X	X	X				
Se identifica al responsable de realizar el control de calidad sobre el servicio de inscripción.	X		X			X	X	X				
Se determina el nivel de calidad del servicio de inscripción que otorga la SUNEDU.	X		X			X	X	X				
Se ejecuta un Protocolo de fiscalización y control de deficiencias	X		X			X	X	X				

Aspectos Generales		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		X	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Marroquín Medina, Carlos</i>	C.I.: _____	Fecha: <i>12. Enero. 2016</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>044 619263</i>	E mail: <i>carroquin@ceadta.com</i>	

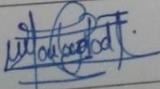
VALIDACIÓN POR EXPERTOS – CUESTIONARIO 01

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
La entidad mantiene la información accesible a todo usuario.	X		X				X	X		X		
Se corrobora la veracidad de la información y documentación presentada.	X		X				X	X		X		
Se verifica la Autenticidad en la transparencia de la información que publicita el Registro.	X		X				X	X		X		
El personal administrativo de Mesa de Partes, constató en la recepción de documentos, el cumplimiento de los requisitos exigidos	X		X				X	X		X		
Se cumple con los plazos para la atención de solicitudes de inscripción de grados y títulos	X		X				X	X		X		
Se controla el cumplimiento de la normativa aplicable para cada caso en particular, para la debida inscripción diplomas de grados y títulos.	X		X				X	X		X		
Los funcionarios observan la Constitución, a las leyes y reglamentos en el marco de su desempeño.	X		X				X	X		X		
Se identifica al responsable de realizar el control de calidad sobre el servicio de inscripción.	X		X				X	X		X		
Se determina el nivel de calidad del servicio de inscripción que otorga la SUNEDU.	X		X				X	X		X		
Se ejecuta un Protocolo de fiscalización y control de deficiencias	X		X				X	X		X		

Aspectos Generales		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X	
APLICABLE		X	
NO APLICABLE			
VALIDEZ APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:	C.I.:	Fecha: 10/01/18	
Firma:	Teléfono: 943591653	E mail: wruiz@sunedu.gub.ve	

VALIDACIÓN POR EXPERTOS – CUESTIONARIO 2

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Se analizan los niveles de desempeño de los funcionarios.	X		X				X	X		X		
El personal de SUNEDU mantiene un trato y orientación idónea	X		X				X	X		X		
Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos que califican los diplomas de grados y títulos.	X		X				X	X		X		
La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores	X		X				X	X		X		
Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente	X		X				X	X		X		
La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.	X		X				X	X		X		
Se evalúa el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción.	X		X				X	X		X		
Se verifica la vigencia de autoridades.	X		X				X	X		X		
Se Analiza el contenido de los diplomas y su cumplimiento con las leyes vigentes, para su posterior inscripción o denegatoria.	X		X				X	X		X		
Se Verifica el correcto llenado del padrón de registro	X		X				X	X		X		

Aspectos Generales		SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X			
VALIDEZ					
APLICABLE		X	NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES					
Validado por:	C.I.:	Fecha:			
Montoya Rodríguez María Victoria Steffany	_____	10/01/18			
Firma:	Teléfono:	E mail:			
	995551035	smontoya26@gmail.com			

VALIDACIÓN POR EXPERTOS – CUESTIONARIO 2

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
Se analizan los niveles de desempeño de los funcionarios.	X		X				X	X	X		
El personal de SUNEDU mantiene un trato y orientación idónea	X		X				X	X	X		
Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos que califican los diplomas de grados y títulos.	X		X				X	X	X		
La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores	X		X				X	X	X		
Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente	X		X				X	X	X		
La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.	X		X				X	X	X		
Se evalúa el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción.	X		X				X	X	X		
Se verifica la vigencia de autoridades.	X		X				X	X	X		
Se Analiza el contenido de los diplomas y su cumplimiento con las leyes vigentes, para su posterior inscripción o denegatoria.	X		X				X	X	X		
Se Verifica el correcto llenado del padrón de registro	X		X				X	X	X		

Aspectos Generales		SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE		NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por:	C.I.:	Fecha:		
Manoquín Medina, Gaela.	_____	02. Enero . 2018		
Firma:	Teléfono:	E mail:		
	044 - 611263.	manoquinmedina@hotmail.com		

VALIDACIÓN POR EXPERTOS – CUESTIONARIO 2

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Se analizan los niveles de desempeño de los funcionarios.	X		X				X	X		X		
El personal de SUNEDU mantiene un trato y orientación idónea	X		X				X	X		X		
Es posible determinar el nivel de responsabilidad de los servidores públicos que califican los diplomas de grados y títulos.	X		X				X	X		X		
La inscripción se realiza de conformidad con las leyes respectivas y sin errores	X		X				X	X		X		
Las denegatorias u observaciones de inscripción se fundamentan debidamente	X		X				X	X		X		
La inscripción se otorga dentro del plazo previsto.	X		X				X	X		X		
Se evalúa el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de inscripción.	X		X				X	X		X		
Se verifica la vigencia de autoridades.	X		X				X	X		X		
Se Analiza el contenido de los diplomas y su cumplimiento con las leyes vigentes, para su posterior inscripción o denegatoria.	X		X				X	X		X		
Se Verifica el correcto llenado del padrón de registro	X		X				X	X		X		

Aspectos Generales	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
VALIDEZ			
APLICABLE	X		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Wilber Quispe Ramos</i>	C.I.: <i>~</i>	Fecha: <i>10/01/18</i>	
Firma: <i>[Firma]</i>	Teléfono: <i>913391658</i>	E mail: <i>Wquispe12@gmail.com</i>	

8.5. Evidencias

8.5.1. Guía de entrevista N° 01

Entrevistado : Alejandro Lagos Cabieses
Área : Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

Eje temático: Procedimiento de Registro de Grados y Títulos

1. ¿Qué opinión le merece la conducción del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?

La conducción ha sido buena considerando el desorden heredado de la ANR. La Digrat supo en muy corto plazo reaccionar ante la demanda inmediata de las universidades por registrar los gyt que emitían. Se estima que, con el SIREV, el procedimiento en línea se realice de manera más ágil. Como todo procedimiento es perfectible, en el sentido que se pueden hacer mejoras operativas, en aspectos de control y supervisión del trabajo realizado por los registradores.

2. ¿Considera que el compendio normativo – de rango constitucional y legal – son debidamente observados al momento de emitir inscripción?

Considerando que el “Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos” ha sido objeto de diversas modificaciones, propias de un proceso de mejoras en el camino, puede darse el caso que adolezca de cierta dispersión normativa que genere confusión de las universidades. Sería recomendable para beneficio de la institución y de las universidades, emitir una suerte de TUO de dicho Reglamento.

3. ¿Considera que la actuación de los funcionarios de SUNEDU en todas las instancias se circunscriben a los parámetros de un Estado Constitucional de Derecho?

Si se circunscriben a una Estado Constitucional de Derecho, porque los funcionarios son designados al amparo de la Constitución y la Ley y no de manera arbitraria.

Eje temático: Control de Calidad

4. ¿Qué opinión le merece los niveles de control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?

En un procedimiento que tiene efectos legales a nivel nacional y alta repercusión para el mercado laboral, se deben de implementar medidas de control internas a fin de evitar cualquier tipo de error u omisión. También se deben implementar medidas de supervisión de los servidores a cargo del procedimiento a fin de mitigar actos de corrupción.

5. ¿Existe algún Protocolo de fiscalización y control de deficiencias dentro del marco del procedimiento referido?

No conozco un protocolo de ese tipo.

6. De ser así, ¿los funcionarios están capacitados y aplican dicho procedimiento?

Eje temático: Legitimidad de la Propuesta

7. ¿Considera que es necesario optimizar el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

Si se debe optimizar, para tal fin se deben:

- Desarrollar mecanismos de control para mitigar cualquier tipo de contingencia en el registro manual de los gyt.
- Aumentar los controles en el procedimiento de inscripción (Verificación técnica y legal de expedientes).
- Incorporar canales de comunicación entre los responsables técnicos y los especialistas legales, a fin de unificar criterios de evaluación y brindar retroalimentación.
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios (carpetas compartidas, Excel de seguimiento de expedientes), para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Formar equipos de trabajo técnico - legales para coordinar y unificar criterios respecto a los procedimientos de registro, la aplicación del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos y definir propuestas para elevar el control.
- Diseñar una propuesta de mejora de procesos, a través del Proyecto de Recepción Virtual – SIREV

8. ¿Considera que una política de control de calidad permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

Una política de control si permitirá el fortalecimiento del servicio.

8.5.2. Guía de entrevista N° 02

Entrevistada : Lizeth Del Carmen Orellana Medina
Área : Unidad de Registro de Grados y Títulos

Eje temático: Procedimiento de Registro de Grados y Títulos

1. ¿Qué opinión le merece la conducción del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?

La SUNEDU se encuentra llevando una buena conducción del referido procedimiento; sin embargo, debido a que existe una gran carga laboral, los expedientes no pueden ser atendidos dentro del plazo previsto en el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos.

2. ¿Considera que el compendio normativo - de rango constitucional y legal - son debidamente observados al momento de emitir inscripción?

En la mayoría de casos sí son observados los compendios normativos (Leyes Universitarias, y Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos y sus modificatorias); sin embargo, existen situaciones especiales, por ejemplo, escuelas superiores de formación artística, escuelas de la PNP o FFAA, que tienen normativa especial y demanda un mayor análisis por parte de los verificadores y registradores, las cuales se encuentran expuestas a no ser advertidas.

3. ¿Considera que la actuación de los funcionarios de SUNEDU en todas las instancias se circunscriben a los parámetros de un Estado Constitucional de Derecho?

Sí, porque sus actuaciones son al amparo de la Constitución y la Ley N° 30220 - Ley Universitaria.

Eje temático: Control de Calidad

4. ¿Qué opinión le merece los niveles de control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?

Debería existir un procedimiento de control de calidad respecto de las inscripciones realizadas en el Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU, toda vez que es un servicio que otorga seguridad jurídica a través de la publicidad que otorga de los diplomas de grados académicos (bachiller, maestro y doctor), títulos profesionales y títulos de segunda especialidad profesional registrados. Así podrían identificarse las deficiencias más recurrentes (por ejemplo, cumplimiento de plazos) e implementar las medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio.

5. ¿Existe algún Protocolo de fiscalización y control de deficiencias dentro del marco del procedimiento referido?

A la fecha, la SUNEDU no ha implementado un protocolo de fiscalización y control de deficiencias en el procedimiento de inscripción de grados y títulos.

6. De ser así, ¿los funcionarios están capacitados y aplican dicho procedimiento?

Al no existir procedimiento de fiscalización y control de deficiencias, no es posible contestar la presente pregunta.

Eje temático: Legitimidad de la Propuesta

7. ¿Considera que es necesario optimizar el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

Sí, un servicio trascendental a nivel nacional, como es la inscripción de grados y títulos, es importante que sea optimizado constantemente y para eso recomiendo:

- Aprobar una "Directiva de Control de Calidad del servicio de inscripción de grados y títulos de la SUNEDU" que establezca los procedimientos y acciones necesarias para identificar las principales y recurrentes deficiencias del procedimiento de inscripción, a fin de reducirlos sustancialmente o eliminarlos.
- Designar a un personal a dedicación exclusiva que realice el control de calidad del servicio de inscripción de grados y títulos para que pueda disponer de tiempo para realizar una minuciosa evaluación de los aspectos de fondo y forma del procedimiento.
- Aprobar un TUO del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos, dado que ha sido materia de modificación hasta en 3 ocasiones, o de ser posible, crear un nuevo reglamento que incorpore todas las modificaciones realizadas, así como las situaciones específicas que se encuentran dispersas en otras normativas.
- Establecer equipos de trabajo (verificador técnico, legal y registrador) que se encarguen de la evaluación de las mismas universidades a fin de poder conocer a las universidades asignadas de manera más personalizada y poder hacer informes identificando las particularidades de las mismas.
- Realizar un análisis de calidad regulatoria del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos con la finalidad de simplificar el procedimiento y eliminar requisitos que actualmente resultan innecesarios.

8. ¿Considera que una política de control de calidad permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

Sí, la implementación de una política de control de calidad permitirá fortalecer y potenciar el servicio de inscripción de grados y títulos de la SUNEDU en todas sus etapas (verificación técnica, verificación legal y registro).

8.5.3. Guía de entrevista N° 03

Entrevistado : Luis Antonio Cacho Rios
Área : Unidad de Registro de Grados y Títulos

Eje temático: Procedimiento de Registro de Grados y Títulos

1. ¿Qué opinión le merece la conducción del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?

Una opinión muy favorable, debido a que se trata de una institución con pocos años de creación. Sin embargo, entendiéndose al procedimiento registral, como un procedimiento especial, considero que hay muchas cosas aun que deben de mejorarse.

2. ¿Considera que el compendio normativo – de rango constitucional y legal – son debidamente observados al momento de emitir inscripción?

Considero que sí, ya que si bien es cierto por regla general se aplica el Reglamento de Grados y Títulos y la Ley Universitaria, no podríamos dejar de aplicar la norma especial para cada registro en particular, ya que, de no hacerlo, estaríamos vulnerando los derechos adquiridos de los ciudadanos.

3. ¿Considera que la actuación de los funcionarios de SUNEDU en todas las instancias se circunscriben a los parámetros de un Estado Constitucional de Derecho?

Si, debido a que todas las áreas de la SUNEDU, tienen como prensa principal, proteger el Interés Superior de los Estudiantes.

Eje temático: Control de Calidad

4. ¿Qué opinión le merece los niveles de control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos?

Actualmente en la SUNEDU, no hay un procedimiento y/o una directiva que regule el control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos, el cual considero que debería de implementarse lo antes posible, a fin de poder detectar supuestas irregularidades en las que pudieran a ver incurrido las universidades, escuelas o institutos con rango universitario.

Asimismo, el control de calidad, ayudaría a determinar objetivamente cuadros estadísticos de las deficiencias del registro, y así proponer mejoras a los mismos.

5. ¿Existe algún Protocolo de fiscalización y control de deficiencias dentro del marco del procedimiento referido?

Tal y como se ha indicado en el párrafo anterior, no existe a la fecha un procedimiento y/o una directiva que regule el control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos.

6. De ser así, ¿los funcionarios están capacitados y aplican dicho procedimiento?

Considero que al implementarse el procedimiento y/o una directiva que regule el control de calidad del procedimiento de Registro de Grados y Títulos, la SUNEDU, se dotara del personal idóneo para que realicen dicha función, y así poder lograr los objetivos trazados.

Eje temático: Legitimidad de la Propuesta

7. ¿Considera que es necesario optimizar el servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

Para que el servicio de inscripción de grados y títulos mejores, es muy importante que la tanto la SUNEDU como las universidades realicen un trabajo conjunto, principalmente en los siguientes aspectos:

Universidades:

- Presenten ante la Sunedu, dentro del plazo del Reglamento de Infracción y Sanciones la solicitud de registro de sus grados académicos y Títulos profesionales.
- Regularicen todos aquellos grados académicos y títulos profesionales antiguos que no se hayan presentado en su oportunidad para el registro.
- Presenten ante la Sunedu todas las resoluciones y/o documentación pertinente mediante el cual se aprobaron sus respectivas carreras y/o programas académicos.
- Contraten personal especializado para el registro de los grados académicos y títulos profesionales.
- Soliciten constantemente capacitación sobre el registro de grados académicos y títulos profesionales a la Unidad de Registro de Grados y Títulos.

SUNEDU:

- Crear, proponer normativa sobre registro de grados académicos y títulos profesionales que vaya acorde con la realidad del sistema universitario en el país, teniendo como premisa principal el “Interés Superior del Estudiante”
- Capacitar constantemente a las universidades sobre el registro de los grados académicos y títulos profesionales.
- Dotarse de personal sumamente capacitado para la calificación y registro de los grados académicos y títulos profesionales.
- Es importante señalar que el SIREV, es un claro ejemplo de como la SUNEDU, busca optimizar el servicio del registro de los grados académicos y títulos profesionales.

8. ¿Considera que una política de control de calidad permitirá el fortalecimiento del servicio de inscripción de grados y títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

Definitivamente Sí, la implementación de una política de control de calidad permitirá conocer las deficiencias que se hayan producido al registro de grados y títulos y así podemos determinar políticas de mejoras a dicho procedimiento.